

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu perusahaan. Pada era globalisasi saat ini, permasalahan sumber daya manusia menjadi hal yang penting maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan (Herdian, 2019). Sumber daya manusia sesuatu yang menentukan jalannya roda usaha suatu perusahaan, karena manusia merupakan faktor yang utama untuk menentukan berlangsungnya proses atau kegiatan produksi guna mencapai tujuan perusahaan. Sebab itu, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten. Untuk mencapai tujuan perusahaan tidak akan lepas dari masalah. Salah satu masalah yang sering dihadapi perusahaan adalah permasalahan yang bersangkutan dengan karyawan. Dalam mengoperasikan suatu perusahaan harus mengetahui beberapa kemungkinan yang akan terjadi. Pihak perusahaan harus bisa mengantisipasi apapun yang akan menjadi masalah didalam perusahaan, sumber daya manusia dapat menjadi faktor yang dapat mempengaruhi hasil produktifitas yang berkualitas, tentunya tak lepas dari peran karyawan dalam proses produksi. Namun ternyata masih banyak perusahaan yang memberatkan beban pekerjaan yang tidak semestinya, hal tersebut dapat menyebabkan kerugian pada pihak karyawan maupun perusahaan karena beban pekerjaan dapat menimbulkan stres saat bekerja dimana hal tersebut dapat menimbulkan *turnover intention* yang tinggi dalam perusahaan (Yunus, 2021).

Tingginya tingkat *turnover intention* akan menjadi masalah yang serius bagi perusahaan. Serta dapat menimbulkan dampak negatif yang akan dirasakan akibat terjadinya *turnover intention* pada perusahaan yaitu akan menimbulkan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi karyawan serta akan meningkatkan biaya sumber daya manusia. Hal tersebut dapat menjadikan perusahaan tidak efektif karena telah kehilangan salah satu karyawan yang berpengalaman dan akan melakukan proses *recruitment* kembali untuk menggantikan karyawan yang keluar, yang kemudian akan diikuti dengan proses *training* untuk melatih karyawan-karyawan baru tersebut.

Kasmir (2016) menyatakan bahwa *turnover intention* keluar masuknya karyawan di perusahaan dalam suatu periode atau waktu tertentu, yang artinya adanya karyawan yang masuk melalui *reruitment* dan yang keluar dengan berbagai alasan yang menyebabkan perubahan pada jumlah karyawan. Sedangkan Dessler (2015) mengemukakan bahwa definisi *turnover intention* ialah tingkat dimana karyawan meninggalkan perusahaan yang bervariasi antar industri. Dengan adanya *turnover intention* yang tinggi mengindikasikan bahwa karyawan tidak betah bekerja di perusahaan tersebut. *Turnover intention* dikategorikan sebagai masalah serius terutama saat ini dimana banyak karyawan meninggalkan perusahaan atau di berhentikan dan menjadi masalah yang tidak dapat dihindari oleh perusahaan, meskipun perusahaan tersebut telah memiliki komitmen terhadap karyawannya guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman untuk digunakan saat bekerja, namun akan tetap saja terdapat karyawan yang berkeinginan untuk mengundurkan diri.

Turnover intention dapat disebabkan oleh beberapa variabel antara lain beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja (Qureshi *et. al.*, 2013). Beban kerja muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana karyawan ditempatkan, keterampilan yang dimiliki, perilaku dan persepsi dari karyawan (Susarty *et. al.*, 2019). Menurut Harini (2018) menyatakan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan memanfaatkan keterampilan dan potensi kerja yang ada. Sehingga beban kerja merupakan frekuensi

rata-rata pekerjaan dalam kurun waktu tertentu. Bila tugas tidak sebanding dengan kemampuan fisik, waktu yang tersedia, pekerjaan yang dikerjakan berbeda dengan pengalaman dan kompetensi, pekerjaan yang beresiko, maka salah satu masalah yang kerap dihadapi dalam kaitannya dengan situasi dan kondisi dalam lingkungan kerja adalah timbulnya stres kerja (Zulmaidarleni, 2019). Sedangkan menurut Rolos *et. al.*, (2018) beban kerja merupakan kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Namun, jika karyawan tidak menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu maka kegiatan tersebut akan menambah beban pekerjaan.

Hatutiningsih (2019) membedakan beban kerja menjadi (2) dua yaitu, kuantitatif yang menuju pada banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan dan kualitatif yang mengacu pada tingkat kesulitan suatu pekerjaan. Sebab itu, beban kerja ini berdampak negatif terhadap karyawan yang dapat menyebabkan banyak karyawan yang meninggalkan perusahaan dan akan mencari tempat kerja yang baru. Dalam penelitian Jufri *et. al.*, (2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian lain juga dilakukan oleh Rachmad *et. al.*, (2018) bahwa beban kerja secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Sedangkan menurut penelitian dari Widiawati *et. al.*, (2017) bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Jadi, apabila perusahaan terlalu memberatkan beban perusahaan maka kecenderungan karyawan untuk berpindah ke perusahaan lain meningkat.

Stres dapat diartikan sebagai sesuatu yang menyangkut interaksi antara stimulasi dan respon. Stres bukan sesuatu yang tidak normal dan tidak semua stres bersifat negatif, stres yang dialami oleh karyawan adalah akibatnya dari lingkungan yang dihadapinya sehingga mempengaruhi kinerja karyawan tersebut (Kiki, 2018). Alkubaisi (2015) menyatakan stres kerja menuntut usaha ekstra kepada kinerja individu yang kadang tidak sebanding dengan kemampuan mereka sehingga hal ini menyebabkan stres kerja dan tingkat tekanan dengan intensitas tergantung pada kemampuan tiap individu. Stres kerja terjadi sebagai akibat dari adanya tekanan dan tuntutan kerja yang berlebih. Ketika stres meningkat maka akan menyebabkan timbulnya keinginan keluar yang ada pada diri karyawan. Stres merupakan isu utama yang menjadi perhatian karena telah menjadi bagian dari kehidupan karyawan dan sulit untuk menghindari stres dari pekerjaan (Udayana, 2017). Stres kerja akan menyebabkan karyawan *nervous* sehingga mereka tidak dapat relaks, menjadi sering marah-marah atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Padmarani (2017) menyatakan bahwa stres yang berlebihan tidak mampu di tolelir karena individu tersebut kehilangan kemampuan untuk mengendalikan dirinya secara utuh. Akibatnya mereka tidak dapat lagi mengambil keputusan-keputusan secara tepat dan perilakunya menjadi terganggu. Dampak lain yang akan terjadi adalah sakit secara fisik, putus asa, sering absen dan lain-lain. Selama tingkat stres belum teratasi, maka tingkat produktivitas atau prestasi kerja cenderung menurun secara drastis. Evaluasi terhadap berbagai *alternative* pekerjaan, pada akhirnya mewujudkan terjadinya *turnover intention* karena individu memilih untuk keluar dari perusahaan dan akan mengharapkan hasil yang lebih memuaskan ditempat lain. Seorang individu dapat dikategorikan mengalami stres kerja jika stres yang dialaminya melibatkan lingkungan sekitar atau bahkan organisasi dimana individu tersebut berada atau tidak mampunya seseorang menghadapi tuntutan pekerjaan (Yoga *et. al.*, 2018). Dalam penelitian Haholongan (2018) bahwa stres kerja dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat *turnover intention* karyawan. Namun menurut penelitian lain dengan hasil yang serupa juga dilakukan oleh Yunus (2021) mengemukakan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ihsan (2018) bahwa stres kerja secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawannya. Hal ini membuktikan bahwa stres kerja sangat mempengaruhi secara signifikan terhadap keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaannya atau berpindah ke perusahaan yang lebih baik.

Indikasi lain yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* yaitu lingkungan kerja. Putra (2016) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah suatu tempat atau kondisi dimana karyawan melakukan aktivitas secara baik jika lingkungan tersebut terasa nyaman, aman dan bersih yang nantinya dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Maka, perusahaan harus memperhatikan lingkungan kerjanya agar dapat menciptakan suasana yang kondusif sehingga pekerjaan karyawan dapat diselesaikan dengan lancar dan mendapatkan hasil yang memuaskan serta karyawan akan merasa betah bekerja di perusahaan tersebut.

Menurut Marwansyah (2012) lingkungan kerja dibagi menjadi (2) dua kelompok antara lain yakni lingkungan eksternal dan lingkungan internal. Lingkungan eksternal merupakan kekuatan utama di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sedangkan lingkungan internal adalah faktor atau kondisi umum yang berada didalam perusahaan, yang akan mempengaruhi manajemen organisasi. Dalam penelitian Rianai *et. al.*, (2017) membuktikan bahwa lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Sejalan dengan ini penelitian dari Kristin *et. al.*, (2022) bahwa lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan. Hasil dari penelitian lain juga menyatakan bahwa suatu lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* karyawan (Christiandi *et. al.*, 2022). Pernyataan diatas membuktikan apabila tingkat kenyamanan karyawan dalam bekerja menurun maka karyawan akan merasa tidak betah dan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Senyum Media Stationery Jember merupakan salah satu bisnis ritel dijember yang telah lama beroperasi sejak tahun 1987 di Jl. Kalimantan No. 7, Krajan Timur, Kecamatan Summersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Perusahaan ini menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat seperti alat tulis kantor, peralatan rumah tangga, peralatan medis, peralatan elektronik, kosmetik dan menjadi tempat berbelanja yang banyak diminati oleh masyarakat dengan slogan sebagai “*one stop shopping one stop service*”. Serta perusahaan ini menganut sistem *CEO (Customer Employee Owner)* dimana kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling utama. Seiring dengan permintaan konsumen dan kebutuhan masyarakat maka di tahun 2011 perusahaan ini mulai membuka cabang antara lain: Senyum Media Stationery Jember Trunojoyo, Senyum Media Stationery Jember Roxy Square, Senyum Media Stationery Bondowoso, Senyum Media Stationery Balung, Senyum Media Stationery Lumajang, Senyum Media Stationery Situbondo dan Senyum Media Stationery Banyuwangi.

Senyum Media Stationery adalah salah satu bisnis ritel dijember yang menjual alat tulis kantor (ATK) yang sudah banyak dikenal orang dari berbagai kalangan masyarakat. Selain itu, Senyum Media Stationery memiliki banyak pelanggan dan memiliki eksistensi yang tidak diragukan lagi dengan adanya beberapa cabang dan menerima beberapa penghargaan yang telah diraih (Kholid A., 2022). Langkah Senyum Media Stationery untuk memenuhi keinginan pelanggan serta memberikan pelayanan yang terbaik yaitu dengan merekrut sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten yang akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Namun untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas dan kompeten bagi perusahaan bukan hal yang mudah karena terjadinya berbagai masalah terkait sumber daya manusia yang akan menimbulkan *turnover intention* yang tinggi. Berikut ini merupakan data *turnover intention* karyawan Senyum Media Stationery Jember:

**Tabel 1.1 Data *Turnover Intention* Karyawan 2017-2021
Senyum Media Stationery Jember**

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan Masuk	(%) Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	(%) Karyawan Keluar
2017	122	18	14.7%	10	8.1%
2018	130	16	12.3%	9	6.9%
2019	137	10	13.7%	5	3.6%
2020	142	17	11.9%	9	6.3%
2021	150	8	5.3%	15	10%

Sumber : Senyum Media Stationery Jember tahun 2022

Dari tabel 1.1 di atas maka dapat diketahui Senyum Media Stationery selama 5 tahun ini persentase *turnover intention* semakin meningkat. Rosyad (2017) menyatakan bahwa jika *turnover* tahunan mencapai angka 10% maka kategori *turnover* perusahaan tersebut dapat dikatakan cukup tinggi. Persentase *turnover intention* yang terendah pada tahun 2019 dengan total jumlah karyawan 137 orang, karyawan masuk sebanyak 10 orang dengan persentase 13.7% sedangkan karyawan yang keluar sebanyak 5 orang dengan persentase 3,6%, dan persentase *turnover intention* tertinggi pada tahun 2021 dengan total jumlah karyawan meningkat sebanyak 150 orang, karyawan masuk sebanyak 8 orang dengan persentase 5,3% sedangkan karyawan keluar sebanyak 15 orang dengan persentase 10%. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 ini merupakan persentase *turnover intention* tertinggi dari 5 tahun terakhir. Bahwa pada Senyum Media Stationery Jember ini masih terdapat beberapa tugas yang masih tidak sesuai dengan *job description* atau masih memberatkan pekerjaan karyawan yang tidak semestinya dengan memberikan tugas yang berturut-turut dan sifatnya mendadak sehingga kurangnya waktu untuk istirahat yang juga akan menyebabkan stres pada saat bekerja dan mengakibatkan hasil dari pekerjaan karyawan tersebut tidak memuaskan, lingkungan kerja yang masih kurang kondusif sehingga membuat karyawan tidak nyaman dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta terdapat pengawasan yang terlalu ketat dan peraturan yang menimbulkan rasa tidak nyaman dan stres. Hal tersebut membuat karyawan melakukan *turnover intention* karena kemauan sendiri untuk mengundurkan diri. Dapat dikatakan bahwa beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja yang didapat oleh karyawan Senyum Media Stationery Jember masih tidak sesuai, sehingga mengakibatkan karyawan melakukan *turnover*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rachmad (2018) bahwa stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja mempunyai hasil yang signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Jufri (2019) menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selanjutnya menurut Riani (2017) bahwa stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Dan menurut Haholongan (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan. Namun menurut penelitian lain dengan hasil yang serupa juga dilakukan oleh Yunus (2021) mengemukakan bahwa faktor beban kerja dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terhadap *turnover intention*. Penelitian lain juga dilakukan oleh Kristin (2022) bahwa lingkungan kerja, stres kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Kemudian penelitian yang

dilakukan oleh Widiawati (2017) memperoleh hasil bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif terhadap terjadinya peningkatan *turnover intention* karyawan. Lalu, menurut Christiandi (2022) menyatakan beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* sedangkan beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan (Ihsan, 2018). Sejalan dari penelitian yang dilakukan oleh Naufal (2017) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap *turnover intention*. Maka dari itu, hasil dari penelitian terdahulu akan mendukung penelitian yang akan dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Terdapat permasalahan yang ada pada Senyum Media Stationery Jember salah satunya yaitu tingkat *turnover intention* yang tinggi, hal tersebut akan menimbulkan dampak negatif pada perusahaan yang akan mengakibatkan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi karyawan serta akan meningkatkan biaya sumber daya manusia. Permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor antara lain yaitu beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja. Seperti terdapat tugas pekerjaan yang berlebih, sedikitnya waktu untuk istirahat, dan terdapat pengawasan yang terlalu ketat hal tersebut akan membuat karyawan pada Senyum Media Stationery Jember mudah mengalami stres akibat terdapat beban pekerjaan yang tidak semestinya. Dengan banyaknya permasalahan yang ada pada Senyum Media Stationery Jember maka akan mengakibatkan tingginya karyawan yang berhenti bekerja dan akan mencari pekerjaan yang lebih baik. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka, permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada Senyum Media Stationery Jember?
2. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada Senyum Media Stationery Jember?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada Senyum Media Stationery Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada Senyum Media Stationery Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada Senyum Media Stationery Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada Senyum Media Stationery Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan (Senyum Media Stationery Jember)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk menyikapi permasalahan mengenai sumber daya manusia yang menyangkut tentang beban kerja, stres kerja, lingkungan kerja dan *turnover intention*.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan untuk menjadikan tambahan referensi untuk penelitian dimasa yang akan datang dan memberikan pertimbangan bagi objek yang diteliti untuk mengantisipasi terjadinya *turnover intention* pada karyawan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah pengetahuan mengenai sumber daya manusia yang menyangkut tentang beban kerja, stres kerja, lingkungan kerja dan *turnover intention*. Serta sebagai pengaplikasian ilmu yang telah didapatkan selama berada diperkuliahan dengan praktek sebenarnya yang berada dilapangan.

