

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini banyak perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan masalah perusahaan paling penting, karena dengan melalui sumber daya manusia yang menyebabkan sumber daya lain dalam perusahaan bisa berfungsi atau dijalankan (Rivai dan Sagala, 2011:14). Hal inilah yang menjadikan sumber daya manusia sebagai investasi penting bagi banyak perusahaan atau organisasi. Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan sebuah organisasi maka muncul berbagai macam permasalahan terkait dengan sumber daya manusia. Salah satu permasalahan serius yang ada di dalam sumber daya manusia adalah perilaku *turnover intention* karyawan.

Menurut Kartono (2017:43) *turnover intention* adalah perilaku sejauh mana pegawai berniat untuk meninggalkan atau tetap menjadi bagian dari organisasi ataupun perusahaan. Salah satu penyebab terjadinya *turnover intention* adalah kepuasan kerja karyawan. Untuk mengurangi terjadinya *turnover intention* pada perusahaan maka perusahaan setidaknya meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual dan setiap individu memiliki tingkat kepuasan berbeda sesuai sistem nilai yang berlaku pada dirinya Rivai dan Sagala (2011:856). Karyawan yang merasa puas akan menunjukkan sifat dan prilakunya dalam bekerja apakah peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan sudah sesuai dengan nilai dirinya. Begitu pula sebaliknya apabila karyawan yang merasa belum puas pada kondisi pekerjaannya maupun peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan tidak sesuai dengan nilai dirinya, maka akan menuai ketidak puasan kerja pada karyawan tersebut yang berdampak pula kepada keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan atau *turnover intention*.

Turnover Intention dialami juga oleh PT Swapro International. PT Swapro International merupakan penyedia SDM untuk berbagai perusahaan. PT Swapro International juga melebarkan sayap dengan menyediakan layanan *telemarketing*

dan call center, mulai dari penyediaan perangkat, teknologi, manajemen pelanggan hingga petugasnya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada PT Swapro International bahwa perusahaan mengalami *turnover intention* salah satu penyebabnya adalah kepuasan kerja. Menurut Hasibuan (2016: 202) Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Karyawan yang merasa puas akan menunjukkan sifat dan prilakunya dalam bekerja apakah peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan sudah sesuai dengan nilai dirinya. Begitu pula sebaliknya apabila karyawan yang merasa belum puas pada kondisi pekerjaannya maupun peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan tidak sesuai dengan nilai dirinya, maka akan menuai ketidakpuasan kerja. Karyawan PT Swapro International merasa kepuasan kerja mereka menurun karena beban kerja yang berat seperti jam kerja yang berlebih, sikap pimpinan yang kurang adil, lingkungan kerja yang kurang nyaman serta penundaan gaji. Karena hal ini tentu saja menimbulkan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan atau *turnover intention*.

Tabel 1. 1
Data *Turnover* PT Swapro International

Tahun	Jumlah Karyawan				Turnover
	Awal Tahun	Masuk	Keluar	Akhir Tahun	
2017	88	7	11	84	13,01%
2018	84	11	12	83	14,37%
2019	83	12	15	80	18,40%
2020	80	3	9	74	11,68%

Sumber : Data Diolah Oleh Penulis 2021

Berdasarkan tabel data *turnover* karyawan diatas, persentase *turnover* karyawan tertinggi terjadi pada tahun 2019, jumlah karyawan yang keluar mencapai 15 orang atau 18,40% dari jumlah karyawan keseluruhan. Standar tingkat *turnover* yang dapat ditolerir setiap perusahaan berbeda-beda, namun tingkat *turnover* dikatakan tinggi apabila melebihi 10% setiap tahunnya (Sitorus 2017:4). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tingkat *turnover* karyawan PT Swapro International telah melebihi standar tingginya *turnover*.

Tabel 1. 2
Hasil Persepsi Turnover Intention Karyawan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden
1	Apakah Ibu/Bapak merasa adanya jam kerja yang berlebih ? misalnya lebih dari 8 jam.	8 karyawan merasa adanya jam kerja yang berlebih.
2	Apakah Ibu/Bapak merasa pimpinan tidak adil dan tidak menanggapi kritik dan saran dari karyawannya ?	6 karyawan merasa pimpinan kurang adil dan tidak menanggapi kritik dan saran dari karyawannya.
3	Apakah Ibu/Bapak merasa keberatan dengan rapelan gaji yang suka terjadi dalam perusahaan?	8 karyawan merasa keberatan dengan system rapelan gaji yang terjadi diperusahaan.
4	Apakah Ibu/Bapak merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerja baik dari fisik maupun non fisik ?	7 karyawan merasa kurang nyaman dengan lingkungan kerja fisik maupun non fisik.
5	Apakah Ibu/Bapak merasa selalu taat dalam peraturan waktu yang perusahaan berikan ?	7 karyawan merasa taat dengan peraturan waktu yang diberikan terhadap perusahaan.
6	Apakah Ibu/Bapak merasa selalu taat dalam peraturan lainnya seperti cara berpakaian atau perilaku ?	8 karyawan merasa taat dalam peraturan berpakaian dan perilaku .
7	Apakah Ibu/Bapak ada keinginan untuk menghabiskan sisa karir di perusahaan ini?	5 karyawan merasa ada keinginan untuk menghabiskan sisa karirnya diperusahaan ini.

Sumber : Hasil Pra-Survei, data diolah penulis 2021

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas, terlihat 8 dari 10 karyawan merasa adanya jam kerja yang berlebih, 8 karyawan merasa keberatan dengan sistem rapel gaji yang terjadi dalam perusahaan, 7 dari 10 karyawan merasa kurang nyaman dengan lingkungan fisik seperti tata ruang yang sempit dan kebisingan juga lingkungan non fisik yaitu hubungan antara atasan dan juga sesama rekan kerja, 7 dari 10 karyawan merasa selalu taat dalam peraturan waktu seperti tidak telat saat jam masuk, jam istirahat yang sesuai juga jam pulang yang sesuai.

Selain kepuasan kerja, komitmen organisasi juga berpengaruh terhadap *turnover intention*. Robbins dan Judge (2015:125) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya

dalam organisasi. Aghdasi (2011) menyatakan pula dorongan utama dari komitmen organisasional merupakan keadaan psikologis yang mencerminkan rasa memiliki yang tinggi, identitas, loyalitas, dukungan, semangat dan kebanggaan terhadap organisasi. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan pada karyawan PT Swapro International dalam hal komitmen organisasi adalah beberapa karyawan terlihat kurang taat terhadap peraturan waktu misalnya ada beberapa karyawan yang datang telat, jam istirahat yang melebihi batas, berpakaian yang kurang rapih, dan beberapa karyawan terlihat tidak memakai atribut seperti tanda pengenalan, dimana hal ini menunjukkan rendahnya komitmen karyawan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Sejalan dengan penelitian oleh I Komang dan Ida (2017) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Dalam uraian latar belakang penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempengaruhi *turnover intention* seperti penelitian yang dilakukan oleh Gusti dan A.A Sagung (2015) bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempengaruhi *turnover intention*, dan seperti penelitian lain yang dilakukan oleh Riza Ismi Khoeriyah (2019) bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa faktor yang memengaruhi *turnover intention* seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Guna mengkaji lebih jauh, penulis mengajukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* pada PT Swapro International.”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka diidentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Swapro International?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Swapro International?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Swapro International.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Swapro International.

Manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini :

1. Bagi Perusahaan.
Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan suatu acuan untuk meningkatkan menurunkan *turnover intention* .
2. Bagi akademik
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pembelajaran sebagai upaya pengembangan ilmu ekonomi dan manajemen khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia serta berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian terhadap kajian teori dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*.
3. Bagi Pihak Lain
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menambah informasi lebih banyak lagi mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *turnover intention* didalam perusahaan.

1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Kelangsungan suatu organisasi atau perusahaan sangat di pengaruhi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada seperti kualitas maupun kuantitasnya. Sebagai suatu asset yang berharga bagi organisasi atau perusahaan, maka penting untuk selalu membina dan mengembangkan potensi SDM.

Bertitik tolak dari uraian diatas dan dalam kaitannya dengan judul penelitian ini, maka permasalahan yang dibatasi atas pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Swapro International.

2. Seberapa besar pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Swapro International.

1.5 Sistematika Pelaporan

Agar penyusunan laporan dalam penelitian ini dapat lebih sistematis dan lebih dipahami, maka sistematika pelaporan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang penelitian, tujuan, manfaat penelitian, ruang lingkup atau pembatasan masalah dan sistematika pelaporan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *turnover intention* karyawan, tinjauan hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran dan hipotesis. kepuasan kerja meliputi definisi kepuasan kerja, faktor-faktor kepuasan kerja, dan indikator kepuasan kerja. Komitmen organisasi meliputi definisi komitmen organisasi, proses terjadinya komitmen organisasi, faktor dan indikator komitmen organisasi. *Turnover intention* meliputi definisi *turnover intention*, faktor-faktor dan indikator *turnover intention*, penelitian terdahulu. Hipotesis meliputi hubungan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dan hubungan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja, kerangka penelitian, hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, instrumen penelitian, variabel kepuasan kerja, variabel komitmen organisasi, variabel *turnover intention*, metode analisis data, uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis klasik terdiri dari: uji normalitas, uji multikolineritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji hipotesis terdiri dari: uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (r).

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas sejarah singkat perusahaan, data responden, deskripsi persepsi variabel, deskripsi variabel kepuasan kerja, deskripsi variabel komitmen

organisasi, deskripsi variabel turnover intention. Di samping itu, tentang hasil uji statistik, serta pembahasan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada PT Swapro International.

BAB V: Simpulan dan Saran

Bab ini berisi simpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, serta saran yang kiranya dapat diterima dan bermanfaat bagi instansi.