

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan agar tetap bertahan perlu memiliki keunggulan dan daya saing yang tinggi. Menurut (Asepta, 2022) untuk meraih keunggulan daya saing salah satu faktor esensial bagi perusahaan adalah peran sumber daya manusia (SDM). Dukungan sumber daya manusia adalah kunci yang menentukan perkembangan perusahaan sebab tanpa sumber daya manusia perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Diperlukan pengelolaan sumber daya manusia secara efisien agar dapat memberi keunggulan persaingan perusahaan.

Sumber daya manusia memiliki peran esensial bagi perusahaan. Berhasil tidaknya sebuah perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia didalamnya. Menurut (Ratnasari, 2021) pengelolaan karyawan dengan baik berdampak positif bagi perusahaan seperti terselesaikannya pekerjaan dengan optimal. Perusahaan juga harus senantiasa memberikan kesejahteraan kepada karyawan agar tujuan dapat tercapai serta mampu mempertahankan karyawan dan meminimalisir perputaran karyawan yang dapat merugikan perusahaan.

Pada kenyataannya pengelolaan sumber daya manusia tidak selalu berjalan dengan semestinya. Pengelolaan akan sumber daya manusia yang kurang baik akan menimbulkan dampak kurang baik pada perusahaan seperti terjadinya *turnover intention* sebagai keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan dapat dipicu oleh *workload* (Anees et al., 2021). *Workload* seperti yang didefinisikan oleh (Koesoemowidjojo,

2017), adalah proses kerja yang dibutuhkan sumber daya manusia untuk menyelesaikan suatu tugas dalam jumlah waktu tertentu. Ketika kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuannya dalam menyelesaikan tuntutan tugas yang diberikan oleh perusahaan, hal ini dapat menimbulkan *workload*. Menurut penelitian departemen pemasaran Mataram Sakti Kebumen (Pratiwi & Aziza, 2019) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. *Workload* sendiri berkaitan erat dengan munculnya *job insecurity*.

Job insecurity terjadi ketika karyawan merasa tidak aman ditempat kerja. Tuntutan tugas yang berat dari perusahaan menyebabkan karyawan mengalami tekanan dalam bekerja. Ketika karyawan tidak dapat menyelesaikan tugas dan tuntutan maka akan terjadi ketegangan dalam bekerja. Ketegangan yang dirasakan karyawan mengakibatkan perasaan terancam, hal ini yang menjadi dorongan karyawan untuk melakukan *turnover intention*. Peneliti (Kurnia et al., 2019) menyatakan bahwa *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, penelitian ini dilakukan pada karyawan bagian *sales* di PT Suka Fajar Cabang Solok, hal ini berarti semakin tinggi tingkat *job insecurity* yang dirasakan karyawan maka semakin mendorong keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dan mencari perusahaan lain yang dianggap lebih baik.

Burnout menjadi istilah lain yang digunakan secara luas oleh milenial untuk menggambarkan kelelahan fisik, emosi dan mental yang disebabkan oleh pekerjaan. Maslach & Schaufeli (Wardana, 2021) mendefinisikan burnout sebagai kelelahan fisik dan emosional yang mengarah pada konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi, dan sikap kerja yang buruk. Tingginya intensitas kontak langsung konsumen dengan berbagai *feedback* yang beragam dapat menyebabkan karyawan mengalami *burnout*. Hampir setiap karyawan pernah mengalami *burnout* dalam skala kecil hingga skala

besar yang dapat mengganggu aktivitas pekerja. Saat karyawan mengalami *burnout* akan sulit bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya sampai memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Dalam penelitian yang dilakukan (Nuraini, 2020) menyatakan bahwa *burnout* mempengaruhi ekspektasi karyawan terhadap *turnover intention*, hasil ini menerangkan bahwa semakin tinggi *burnout*, semakin tinggi *turnover intention* karyawan.

Turnover intention menjadi permasalahan sumber daya manusia yang paling penting, karena berkaitan langsung dengan efektifitas kerja perusahaan. Namun, terdapat permasalahan yang lebih serius dari *turnover* itu sendiri yaitu *turnover intention*. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Suyono et al., 2020) bahwa *turnover intention* merupakan masalah ketenagakerjaan yang lebih berbahaya dibandingkan *turnover*, karena *turnover intention* terjadi ketika karyawan mulai kehilangan motivasi kerja, fokus kerja dan loyalitas kerja, sehingga karyawan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain.

Dampak dari *turnover intention* mengakibatkan terganggunya efektifitas perusahaan. *Turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan (Prabowo, 2017). Tingkat perputaran yang tinggi mengakibatkan banyaknya biaya perekrutan, seleksi dan pelatihan yang harus dikeluarkan oleh perusahaan (Audina, 2018). Terlalu banyak waktu yang dibutuhkan perusahaan untuk mendapatkan calon karyawan baru dan waktu untuk melakukan pelatihan yang tidak singkat bagi calon karyawan (Samsista, 2020).

Permasalahan *turnover* tidak dapat dihindari oleh perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention* sehingga kecenderungan adanya *turnover intention* dapat ditekan.

Pada sejumlah penelitian dan literatur menunjukkan bahwa penyebab adanya peningkatan keinginan *turnover intention* pada karyawan antara lain *workload* (Pratiwi & Aziza, 2019), *job insecurity* (Audina, 2018) dan *burnout* (Kardiawan, 2018).

Penelitian ini dilakukan pada Dealer Honda MPM Ponorogo yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang distribusi sepeda motor, beralamat di Jl Soekarno Hatta No.339, Keniten, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Lokasi penelitian ini merupakan dealer Honda terbesar di Ponorogo sehingga menarik untuk diteliti. MPM Ponorogo memiliki beberapa divisi antara lain divisi administrasi, divisi *delivery*, divisi mekanik dan divisi *marketing*.

Dalam divisi *marketing* mempunyai sumber daya manusia paling banyak dibandingkan dengan divisi lain yaitu berjumlah 105 karyawan. *Marketing* menjadi ujung tombak perusahaan, karena karyawan *marketing* dituntut untuk dapat memperoleh banyak konsumen. Karyawan *marketing* perlu dikelola sedemikian rupa agar mampu menjalankan tugas dan tuntutan yang diberikan perusahaan. (Pratiwi & Aziza, 2019) menyatakan bahwa tuntutan dan tugas yang berat pada karyawan *marketing* terkadang menyebabkan timbulnya kecenderungan niat untuk berpindah atau meninggalkan perusahaan.

Diketahui dari hasil observasi peneliti bahwa MPM Ponorogo memiliki target penjualan sepeda motor perbulan sebanyak 1.000 unit. Karyawan *marketing* diberi target rutin sebanyak 20-25 unit sepeda motor per bulan. Jika target yang diberikan tidak tercapai dan terjadi penurunan penjualan secara berkala maka akan berdampak pada besaran kompensasi, promosi hingga kemungkinan pemecatan yang akan diterima oleh karyawan.

Bagian *marketing* di MPM Ponorogo memiliki tuntutan target penjualan sepeda motor yang tinggi. Dalam menyelesaikan pekerjaannya karyawan marketing kesulitan dalam mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan dikarenakan banyaknya pesaing distribusi sepeda motor yang ada di Ponorogo. Perihal target penjualan yang diberikan perusahaan kepada karyawan marketing ini berkaitan erat dengan adanya *workload*, *job insecurity* dan *burnout* yang dirasakan oleh para karyawan.

Pada observasi yang dilakukan pada MPM Ponorogo, didapati permasalahan yang berkaitan dengan *workload* berupa tuntutan target yang berat dari perusahaan mengakibatkan adanya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Kemudian efek dari *workload* yang berlebihan ini menimbulkan ancaman akan kelangsungan posisi kerja pada masa yang akan datang kemudian terjadi ketegangan dalam bekerja karena tuntutan target tidak terselesaikan hingga menyebabkan *job insecurity*. Karyawan yang memiliki *workload* dan *job insecurity* maka akan cenderung mengalami *burnout*. *Burnout* yang menyerang fisik, emosional dan mental karyawan maka akan menyebabkan karyawan memiliki perilaku negatif hingga menarik diri dari pekerjaannya hingga berakibat pada niat keluar dari perusahaan untuk mencari pekerjaan baru. Keadaan ini tertuang pada data keluar – masuk karyawan Dealer Honda MPM Ponorogo dari tahun 2018 – 2022 pada tabel berikut :

Tabel 1. Data Keluar-Masuk Karyawan Dealer Honda MPM Ponorogo 2018-2021

Tahun	Masuk	Keluar	Total
2018	88	28	60
2019	33	11	82
2020	32	11	103
2021	27	18	112
2022	22	29	105

Sumber data : Dealer Honda MPM Ponorogo, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa setiap tahun terdapat intensi karyawan keluar yang tinggi. Hal ini perlu diantisipasi agar tidak terjadi peningkatan jumlah intensi keluar karyawan setiap tahunnya.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dealer Honda MPM Ponorogo dengan judul

“Analisis Pengaruh *Workload*, *Job Insecurity* Dan *Burnout* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Tetap (Studi Pada *Marketing Dealer Honda MPM Motor Ponorogo*)”



B. Rumusan masalah

1. Apakah *workload* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan marketing Dealer Honda MPM Motor Ponorogo.
2. Apakah *job insecurity* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan marketing Dealer Honda MPM Motor Ponorogo.
3. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan marketing Dealer Honda MPM Motor Ponorogo.
4. Apakah *workload*, *job insecurity* dan *burnout* berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan marketing Dealer Honda MPM Motor Ponorogo.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *workload* terhadap *turnover intention* pada karyawan marketing Dealer Honda MPM Motor Ponorogo
2. Untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* pada karyawan marketing Dealer Honda MPM Motor Ponorogo
3. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan marketing Dealer Honda MPM Motor Ponorogo
4. Untuk mengetahui pengaruh *workload*, *job insecurity* dan *burnout* secara simultan berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan marketing Dealer Honda MPM Motor Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat beberapa pihak yang terkait sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait sumber daya manusia yang nantinya diharapkan teori-teori yang sudah diperoleh dalam masa kuliah dapat diterapkan pada kehidupan nyata.

2. Bagi Akademis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi acuan referensi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya yang berkaitan tentang *workload*, *job insecurity*, *burnout* dan *turnover intention*.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi informasi bagi perusahaan untuk meminimalisir tingkat *turnover intention* karyawan sehingga Dealer Honda MPM Ponorogo dapat meningkatkan sumber daya manusia yang lebih unggul.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi serta sebagai perbandingan dan pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.