

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan perlu ditunjang dengan sumber daya manusia (SDM) yang memenuhi kualitas maupun kuantitas dalam mencapai tujuan suatu perusahaan tersebut. Menurut Umi Farida (2017), Karyawan dapat mempelajari, mengingat, dan memperhatikan perusahaan tersebut, kemudian karyawan juga mengharapkan adanya suatu dukungan dari perusahaan dalam tempatnya bekerja. Karyawan ingin merasa bahwa dirinya dapat berkontribusi akan keberhasilan perusahaan, sehingga akan timbul sumber daya manusia (SDM) yang berprestasi dalam kepuasan dalam bekerja, serta persepsi atau pandangan dari karyawan mengenai baik atau tidaknya dukungan suatu perusahaan yang akan mempengaruhi kinerja yang mereka berikan, maka tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai satu persatu.

Menurut Hasibuan (2016), menjelaskan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya suatu tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu perusahaan memegang peranan penting bagi perusahaan. Meskipun perusahaan yang menjual barang maupun jasa dengan baik, namun apabila tidak didukung dengan sumber daya manusia yang mampu melaksanakan tugas dengan baik, maka penawaran dengan konsumen akan kurang maksimal. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia (SDM) masih tetap menjadi ujung tombak bagi suatu perusahaan, maka suatu perusahaan harus dapat memprioritaskan untuk menemukan, memperkerjakan, memotivasi, melatih, dan mengembangkan karyawan yang diinginkan perusahaan, serta dapat

mempertahankan karyawan yang memiliki kualitas yang tinggi. Salah satu dampak yang mempengaruhi adanya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) ialah dengan adanya turnover intention.

Menurut Dessler dalam Lisan Et Al (2016), Turnover Intention ialah berhentinya suatu karyawan dari tempat bekerja secara sukarela atau terpaksa serta pindah bekerja dari tempat bekerja ke tempat lainnya. Apabila dilihat dari segi ekonomi, suatu perusahaan akan mengeluarkan cost yang cukup besar ketika sering melakukan recruitment karyawan dan pelatihan. Adanya Turnover Intention harus disikapi dengan suatu fenomena dan perilaku karyawan yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan dari sudut pandang sosial maupun individu mengingat bahwa tingkat keinginan karyawan untuk berpindah dapat menimbulkan dampak yang signifikan terhadap suatu organisasi atau perusahaan dan individu yang bersangkutan.

Menurut penelitian Pristayati (2017), kepuasan kerja sebagai faktor yang dapat memprediksi perilaku turnover intention karyawan. Menurut Sutrisno (2019), kepuasan kerja ialah suatu sikap karyawan terhadap suatu pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, dengan imbalan yang diterima dalam bekerja, serta hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis suatu karyawan. Kepuasan kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektifitas perusahaan dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam bekerja. Ketidakpuasan karyawan dalam bekerja akan menimbulkan situasi yang tidak menguntungkan baik didalam perusahaan maupun individual. Dalam penelitian Nita Ratna Sari et al (2015), menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap turnover intention. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian I Putu Agus Pande

Saeka dan I Wayan Suana (2016), serta Indah Kusuma Hadiyanti dan Arif Partono Prasetio (2020), menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka tingkat turnover intention akan semakin rendah dan sebaliknya.

Berdasarkan penelitian Kim dan Michalle (2014), menyatakan dukungan dan hubungan baik dari pemimpin atau supervisor akan menurunkan risiko terjadinya turnover pada karyawan, sehingga perceived organizational support merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi turnover intention. Menurut Rhoades dan Eisenberger dalam Pusparini dkk (2014), Perceived Organizational Support (Persepsi Dukungan Organisasi) ialah persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Apabila karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang di terimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian akan mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Bentuk dukungan yang diberikan organisasi atau perusahaan dapat ditunjukkan kepada karyawannya antara lain yaitu keadilan untuk karyawan, kekeluargaan satu sama lain, dukungan supervisor (SPV) terhadap kesejahteraan karyawan, penghargaan diri yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan yang dapat menimbulkan kenyamanan dan aman bagi karyawan. Dalam penelitian Ida Bagus Putu Titiksa Ksama dan I Made artha Wibawa (2016), menyatakan bahwa perceived organizational support berpengaruh signifikan negatif terhadap turnover intention. Hal ini diperkuat oleh penelitian Ni Putu Lady Agustini, I Gusti Ayu Manuati Dewi dan Made Subudi (2017), serta Hilin Oktaviani (2018) yang menyatakan bahwa perceived organizational support berpengaruh signifikan negatif terhadap turnover intention.

Faktor yang mempengaruhi turnover intention selanjutnya adalah role stress. Menurut I Gusti Agung Himawantara dan Ida Bagus Putra Astika (2018), menyatakan bahwa role stress berpengaruh positif terhadap Turnover intention. Hal ini diperkuat oleh penelitian Ivan Aries Setiawan (2019), Turnover intention dapat dipengaruhi oleh role stress apabila semakin tinggi role stress maka akan semakin tinggi pula tingkat turnover intention maka menurut Agoes (2012), Role Stress ialah pengaruh dari perbedaan antara persepsi individu dari sebuah karakteristik atau spesifik tertentu dengan apa yang sebenarnya tercapai oleh individu saat ini ketika sedang melakukan peran spesifik. Permasalahan atau konflik muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan yang telah disampaikan pada individual di suatu organisasi dengan orang lain baik didalam maupun diluar organisasi. Sedangkan ketidakjelasan peran muncul karena dampak dari minimnya informasi yang diinginkan guna untuk menyelesaikan suatu tugas atau tanggungjawab dan pekerjaan yang diberikan secara memuaskan.

Di Ponorogo saat ini telah banyak sekali lembaga keuangan non bank yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja untuk masyarakat kelas menengah ke bawah diantaranya adalah koperasi. Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, yang terdapat pada Pasal 1 dijelaskan bahwa Koperasi merupakan suatu badan usaha yang beranggotakan orang–seorang atau badan hukum koperasi dengan berlandaskan kegiatannya berdasar prinsip suatu koperasi, serta sebagai Gerakan ekonomi rakyat yang berasaskan kekeluargaan. Begitu banyaknya koperasi saat ini membuat persaingan semakin ketat dan tidak menutup kemungkinan bahwa koperasi mengalami kegagalan. Untuk itu, lembaga harus memperhatikan faktor-faktor yang mungkin dapat menyebabkan kegagalan bagi lembaga keuangan itu sendiri. Salah

satu penyebab kegagalan tersebut adalah faktor pengelola sumber daya manusia (SDM). Untuk mengantisipasi hal tersebut maka diperlukan adanya pengelolaan sumber daya manusia dengan baik.

Koperasi Anak Mandiri (AMAN) adalah koperasi primer yang terdiri atas beberapa kelompok dan perorangan dalam suatu ikatan tertentu yang sepakat untuk menabung uangnya sebagai modal usaha simpan pinjam dengan jasa yang layak untuk tujuan produktif dan kesejahteraan serta usaha lain yang sesuai dengan kebutuhan para anggotanya. Koperasi serba usaha merupakan koperasi yang menjalankan berbagai jenis usaha demi memenuhi kebutuhan anggota dan masyarakat. Koperasi Anak Mandiri (AMAN) merupakan salah satu koperasi yang cukup besar serta memiliki banyak karyawan mulai dari marketing, pegawai lapangan, dan lain sebagainya. Walaupun karyawan yang dimiliki begitu banyak, akan tetapi dengan adanya tingginya tingkat turnover di koperasi anak mandiri menyebabkan kerugian bagi suatu organisasi. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya keadilan dalam pemberian kompensasi serta kesejahteraan karyawan di *Credit Union* Anak Mandiri Ponorogo. Menurut Hasibuan (2012), kompensasi adalah pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada karyawan.

Terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu tentang Pengaruh Kepuasan Kerja, Perceived Organizational Support, dan Role Stress Terhadap Turnover Intention. Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indah Kusuma Hadiyanti dan Arif Partono Prasetio (2020), bahwa Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan negatif terhadap Turnover Intention, yang artinya perusahaan memperhatikan tingkat kesejahteraan suatu karyawan dan menghargai kontribusi karyawan didalam menjalankan tugasnya, sehingga karyawan dapat bertahan

diperusahaan tersebut, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap Turnover Intention, artinya perusahaan telah memberikan hak dan kewajiban karyawan yang sesuai dengan kebijakan suatu perusahaan, maka kepuasan kerja yang tinggi menyebabkan karyawan dapat bekerja secara maksimal, totalitas dan optimal, menjadikan tingkat Turnover Intention menurun, serta persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan simultan terhadap Turnover Intention karyawan PT. KAI (Persero) Daop 3 Cirebon.

Berdasarkan latar belakang tersebut tingkat Turnover Intention pada perusahaan tersebut memiliki tingkat yang signifikan, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Perceived Organizational Support, dan Role Stress Terhadap Turnover Intention pada Credit Union (CU) Anak Mandiri Ponorogo”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan oleh peneliti di atas maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* di Credit Union Anak Mandiri Ponorogo?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *turnover intention* di Credit Union Anak Mandiri Ponorogo?
3. Apakah *role stress* berpengaruh terhadap *turnover intention* di Credit Union Anak Mandiri Ponorogo?
4. Apakah kepuasan kerja, *perceived organizational support*, dan *role stress* berpengaruh simultan terhadap *turnover intention* di Credit Union Anak Mandiri Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian yaitu:

1. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di Credit Union Anak Mandiri Ponorogo
2. Mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* di Credit Union Anak Mandiri Ponorogo
3. Mengetahui pengaruh *role stress* terhadap *turnover intention* di Credit Union Anak Mandiri Ponorogo
4. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja, *perceived organizational support*, dan *role stress* secara simultan terhadap *turnover intention* di Credit Union Anak Mandiri Ponorogo

2. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan memberi manfaat terhadap pihak yang terkait, antara lain:

1. Bagi pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan menjadi informasi terkait faktor yang mempengaruhi *turnover intention* di *Credit Union* (CU) Anak Mandiri Ponorogo.

2. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan yang luas, dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi serta dapat membandingkan dengan teori sebelumnya.

3. Bagi mahasiswa

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran yang tinggi bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo, agar memiliki motivasi belajar berwirausaha dan kelak suatu ketika sudah menyelesaikan studinya dapat menciptakan lapangan pekerjaan sendiri.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya di bidang manajemen. Diharapkan hasil penelitian ini dapat diperluas dan dikembangkan bagi peneliti selanjutnya.

