

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teori Maslow menggambarkan hierarki kebutuhan dalam bentuk segitiga, dengan kebutuhan yang paling penting di atas dipenuhi sebelum kebutuhan yang lebih rendah dipenuhi. Kebutuhan fisik, seperti sandang, makanan, dan tempat tinggal, berada di tingkat paling bawah dari hierarki ini (Saragih & Damanik, 2022). Adanya berbagai toko atau swalayan sangat menunjang terpenuhinya kebutuhan dasar atau fisik manusia. Tak hanya sebagai pemenuh kebutuhan, namun bahkan juga dapat memenuhi keinginan manusia yang sangat beragam. Oleh karena itu, keberadaan toko grosir atau swalayan sudah tersebar di berbagai kota termasuk di kabupaten Ponorogo

Saat ini, di Ponorogo sendiri sudah tersedia banyak toko-toko grosir yang menyediakan berbagai macam kebutuhan Masyarakat, salah satunya yaitu Swalayan Luwes Ponorogo. Swalayan ini menyediakan berbagai kebutuhan seperti bahan makanan, gerabah, fasion, kosmetik dan masih banyak lagi bahan kebutuhan rumah tangga lainnya, termasuk juga tempat hiburan bagi anak-anak. Swalayan Luwes Ponorogo yang beroperasi di Jl. Kh. Ahmad Dahlan No. 100 Bangunsari Ponorogo merupakan anak cabang dari Swalayan Luwes Wonogiri. Perusahaan ini mulai beroperasi sejak tahun 2004 hingga saat ini, dan menjadi salah satu pusat perbelanjaan terbesar dan terlengkap yang ada di Ponorogo.

Sebagai salah satu Swalayan yang besar di Ponorogo, Swalayan Luwes Ponorogo berupaya untuk melakukan pelayanan yang maksimal dengan cara beroperasi setiap hari, mulai dari pukul 09.00-21.00 WIB. Swalayan ini

memiliki karyawan yang berjumlah 110 karyawan dengan system kerja karyawan yang terbagi menjadi 2 shift. Artinya masing-masing shift sejumlah 55 karyawan yang tersebar diberbagai wilayah perbelanjaan. Wilayah perbelanjaan yang ada di Swalayan Luwes Ponorogo sendiri terdiri dari Supermarket kebutuhan pokok, Pakaian, Aksesoris, Elektronik, Tempat hiburan anak-anak, *Food Court*, dll. Penjadwalan shift di Swalayan Luwes Ponorogo dilakukan secara bergantian, artinya 2 kelompok karyawan sama-sama merasakan bekerja di shift 1 dan 2 secara berseling, yaitu sift siang maupun malam. Sedangkan berkaitan dengan jenis kelamin karyawan, Swalayan Luwes Ponorogo memiliki jumlah karyawan perempuan lebih dominan dibanding karyawan laki-laki. Hal ini karena dalam hal melayani konsumen secara langsung dalam konsteks pemenuhan kebutuhan rumah tangga, karyawan Perempuan dinilai lebih luwes dan telaten (Wawancara, 2023).

Melihat banyaknya jumlah karyawan Swalayan Luwes Ponorogo, Permasalahan yang terjadi didalamnya tentu sudah tidak asing bagi mereka. Tingkat *turnover intention* yang tinggi adalah salah satu masalah yang paling umum bagi perusahaan, terutama di era globalisasi. Hal tersebut bukan tidak mungkin jika juga terjadi di Swalayan Luwes Ponorogo. *Turnover intention* menurut (Rijasawitri & Suana, 2019) adalah keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka karena kurangnya perhatian dari perusahaan dan kebutuhannya tidak terpuaskan. Data yang ada menunjukkan bahwa *Turnover intention* adalah salah satu contoh masalah yang cukup serius yang dihadapi oleh suatu perusahaan (Oktaviani et al., 2020). Selain itu, dampak dari terjadinya *Turnover Intention* dalam suatu perusahaan juga tidak main-main.

Salah satunya yaitu, biaya yang timbul akibat tingginya *turnover intention* yang akan berdampak buruk pada performa perusahaan, baik secara keuangan maupun non keuangan (Rijasawitri & Suana, 2019).

Mempertahankan karyawan adalah salah satu bentuk upaya perusahaan dalam menjaga kredibilitas. Selain itu, perusahaan bisa meminimalisir pengeluaran dana dalam rangka perekrutan karyawan baru dan juga efisiensi waktu demi mencapai tujuan perusahaan. Penelitian mengenai *turnover intention* yang akan dilakukan di Swalayan Luwes Ponorogo dikuatkan dengan data *turnover* yang tinggi. Hal tersebut dapat dilihat pada table 1

Table 1 Turnover Karyawan Swalayan Luwes Ponorogo

Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Total Karyawan	Presentase
2019	12	12	112	10,7%
2020	13	13	112	11,6%
2021	15	15	112	13,4%
2022	14	14	112	12,5%
2023	12	12	112	10,7%

Sumber : Wawancara dengan pihak Manajemen 2023

Menurut (Gillies, 1989) perputaran karyawan dikatakan normal berkisar antara 5-10% per tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% pertahun. Data yang tertera diatas merupakan data *turnover intention* karyawan Swalayan Luwes Ponorogo selama 5 tahun terakhir. Merujuk pada pendapat Gillies diatas, tingkat turnover intention di Swalayan Luwes Ponorogo tergolong tinggi, karena mencapai lebih dari 10% pertahun. Berdasarkan data diatas,

maka penelitian ini penting dilakukan agar pihak perusahaan bisa mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya *turnover* dan mencegah peningkatan *turover* di masa mendatang. Sedangkan dari banyak kemungkinan pemicu terjadinya *turnover intention*, dalam penelitian ini saya menduga adanya keterkaitan 3 faktor sebagai variable penelitian. Yaitu lingkungan kerja non fisik, beban kerja, dan kepuasan kerja.

Lingkungan kerja non fisik merupakan kondisi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja (Bulandari et al., n.d., 2023). Lingkungan kerja non fisik berpengaruh secara negative dan signifikan terhadap *Turnover intention*, dimana semakin baik dan nyaman lingkungan kerja maka tingkat *turnover intention* semakin rendah (Ayu et al., 2022), (Rijasawitri & Suana, 2019). Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Astuti & Dewi, 2019), (Drigo Wahyu, 2023) lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh (Fikria Zulfa et al., 2020) Lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*.

Beban kerja adalah jumlah pekerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan (Purwati et al., 2020). Beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* karyawan (Ulfa et al., 2023), (Purwati et al., 2020). Pada penelitian yang dilakukan oleh (Purwati & Maricy, 2019), (Drigo Wahyu, 2023), (Luh et al., 2017), (Khomaryah et al., 2020), (Astutik et al., n.d., 2022), (Medika Aditya et al., n.d., 2021) menunjukkan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh

positif signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya semakin besar beban kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka akan semakin tinggi dan meningkat keinginan karyawan untuk melakukan *turnover intention*. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Risambessy, 2021), (Gayatri & Muttaqiyathun nd.,) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka (Bulandari et al., n.d., 2023). Kepuasan kerja berpengaruh negative terhadap *turnover intention*, dimana semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka tingkat *turnover intention* akan semakin rendah (Khomaryah et al., 2020), (Oktavia & Ali, 2022) (Rijasawitri & Suana, 2020). Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Irawan Setiyanto & Nurul Hidayati, 2017), (Yelfira et al., 2021), (Putri Anggreani et al., 2016) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan data yang telah dicantumkan diatas, penelitian ini perlu dilakukan karena Swalayan Luwes Ponorogo merupakan salah satu swalayan yang masih menjadi idola Masyarakat Ponorogo sampai saat ini, meski memiliki banyak kompetitor. Menjadi fenomena menarik untuk diteliti karena Swalayan Luwes sendiri berada di Kabupaten Ponorogo, kabupaten kecil yang minim akan lapangan pekerjaan namun memiliki permasalahan dengan tingkat turnover yang cukup tinggi. Untuk itu, Perusahaan perlu meminimalisir adanya permasalahan khususnya *turnover intention* agar dapat melakukan pelayanan secara maksimal terhadap para konsumen untuk mendapatkan kepercayaan

dalam jangka yang panjang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan. Sehingga perusahaan tidak dirugikan atas hilangnya karyawan yang berkompeten dan berkualitas, khususnya dalam hal pelayanan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Swalayan Luwes Ponorogo dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Swalayan Luwes Ponorogo”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka Rumusan masalah yang timbul adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh secara parsial antara lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* pada karyawan Swalayan Luwes Ponorogo?
2. Apakah ada pengaruh secara parsial antara beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Swalayan Luwes Ponorogo?
3. Apakah ada pengaruh secara parsial antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Swalayan Luwes Ponorogo?
4. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja non fisik, beban kerja, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan Swalayan Luwes Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada, terdapat tujuan dilakukannya penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik secara parsial terhadap *turnover intention* pada karyawan Swalayan Luwes Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja secara parsial terhadap *turnover intention* pada karyawan Swalayan Luwes Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap *turnover intention* pada karyawan Swalayan Luwes Ponorogo.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik, beban kerja, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan Swalayan Luwes Ponorogo.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak yang terkait . Adapun manfaat penelitian dari permasalahan yang diuraikan diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Peneliti berharap akan mendapatkan ilmu pengetahuan, wawasan maupun informasi baru, khususnya mengenai lingkungan kerja non fisik, beban kerja, kepuasan kerja maupun *turnover intention* yang nantinya dapat peneliti manfaatkan dan diimplementasikan dalam kehidupan jangka panjang berkaitan dengan dunia pekerjaan maupun kehidupan sosial Masyarakat.

2. Bagi Perusahaan

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat berkontribusi bagi perjalanan perusahaan dengan informasi yang telah diuraikan dalam hasil penelitian. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menjatuhkan citra

Perusahaan, maupun karyawan. Namun justru membantu Perusahaan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi. Peneliti berharap, tingkat *turnover intention* perusahaan semakin menurun, dan pelayanan semakin baik. Sehingga perusahaan bisa semakin maju kedepannya.

3. Bagi penelitian

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini bisa menjadi pertimbangan untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Peneliti berharap informasi yang ada dalam penelitian ini bisa diolah kembali oleh peneliti selanjutnya untuk melengkapi kebutuhan penelitian yang diperlukan. Khususnya mengenai variable yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lingkungan kerja non fisik, beban kerja, dan kepuasan kerja sebagai variable bebas, serta *turnover intention* sebagai variable terikat.

