

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menghadapi era globalisasi yang semakin hari semakin berkembang pada saat ini suatu perusahaan harus bersaing secara ketat karena banyak perusahaan baru yang muncul sebagai pesaing bisnis, maka dari itu perusahaan harus meningkatkan sumber daya pada perusahaan itu sendiri, salah satunya sumber daya manusianya. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik, agar perusahaan mampu mendapatkan sumber daya manusia yang berkompetensi dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting yang tidak dapat dipisahkan dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan. Menurut Sonny Sumarsono (2008) “Sumber daya manusia (*human resources*) merupakan manusia mampu bekerja dan menghasilkan barang atau jasa dari usaha kerjanya tersebut. Bisa bekerja artinya mampu melakukan berbagai kegiatan yang memiliki nilai ekonomis atau bisa dikatakan suatu kegiatan yang bisa menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan serta masyarakat”. (Faslah, 2010:146) “Hal ini menandakan bahwa perlu adanya proses pengelolaan sumber daya manusia yang baik dalam suatu perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan. Seringkali perusahaan mengalami kendala yang menghambat dalam proses produksi perusahaan”.

Sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik dan benar agar dapat mencapai tujuan suatu organisasi yang efektif dan efisien. Tanpa adanya sumber

daya manusia yang baik, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai, maka perlu memperhatikan kesejahteraan karyawannya dengan baik, agar karyawan tidak memiliki keinginan berpindah dari perusahaan atau bahkan akan meninggalkan perusahaan tersebut karena kurang mendapat perhatian dari perusahaan tersebut.

Harnoto (2009:2) menyatakan, “*turnover intention* adalah kadar atau intensitas keinginan untuk berpindah atau keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menimbulkan terjadinya *turnover intention* dan salah satunya ialah ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik”. “*Turnover intention* merupakan suatu pemberhentian karyawan yang bersifat permanen dari perusahaan baik dilakukan sendiri oleh karyawan (sukarela) maupun dilakukan oleh perusahaan” (Robbins, 2008). Keinginan berpindah karyawan (*turnover intention*) mengacu pada hasil evaluasi individu yang mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. “*Turnover intention* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi” (Witasari, 2009:14).

Tingginya tingkat *turnover intention* pada suatu perusahaan akan semakin banyak menimbulkan berbagai macam biaya, di antaranya biaya pelatihan maupun biaya rekrutmen yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan. “*Turnover intention* (keinginan berpindah) memiliki dampak yang negatif bagi perusahaan karena dapat menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga

kerja, suasana kerja yang tidak kondusif, menurunnya produktivitas karyawan dan berdampak meningkatnya biaya sumber daya manusia” (Dharma,2013:1). Menurut (Fawzy, 2012:3) “*turnover* merupakan sebuah masalah klasik yang selalu dihadapi para pengusaha. Seperti halnya *replacement* yang terus berjalan, baik *replacement* (pergantian) yang dikarenakan faktor umur maupun pengunduran diri. Jika pergantian disebabkan oleh faktor umur, maka perusahaan dapat mengantisipasinya dengan mempersiapkan orang-orang baru untuk menggantikan pada posisi karyawan tersebut. Tetapi jika pergantian karyawan disebabkan oleh pengunduran diri, maka akan menyulitkan perusahaan karena berkaitan dengan implementasi program kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut”.

Stres kerja adalah suatu keadaan dimana seseorang mengalami kondisi ketegangan dan ketidaknyamanan, sehingga dapat menyebabkan ketidakseimbangan fisik maupun psikis yang dapat menimbulkan emosi dan proses dalam berpikir. Handoko (2008) “stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi dan kondisi seseorang. Hasil stres yang berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya”. Beban tugas yang terlalu banyak dan tekanan dari perusahaan dapat membuat seorang karyawan mengalami gangguan fisik dan stres. Akibat beban kerja yang terlalu banyak dapat menjadi salah satu faktor karyawan untuk melakukan *turnover intention* pada suatu perusahaan.

Penyebab lain dari *turnover intention* adalah terjadinya penurunan komitmen organisasional karyawan pada perusahaan. Robbins dan Judge (2013) “komitmen organisasional adalah keadaan dimana karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut”. Pada dasarnya suatu perusahaan menginginkan seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada suatu perusahaan untuk menghadapi kompetisi dengan perusahaan lain. Komitmen organisasional sangat berpengaruh terhadap *turnover intention*, jika komitmen suatu karyawan tinggi, maka *turnover intention* pada suatu karyawan rendah begitu juga sebaliknya, jika komitmen suatu karyawan rendah, maka *turnover intention* pada karyawan akan tinggi.

Kepuasan kerja juga merupakan salah satu penyebab terjadi *turnover intention* pada sebuah perusahaan. Kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang dalam melakukan pekerjaannya, entah itu perasaan senang ataupun tidak senang. Robbins & Judge (2008) “kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Pada dasarnya seorang karyawan menginginkan suatu kepuasan dalam organisasi, entah kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri atau kepuasan dari perusahaan tersebut”. Kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap *turnover intention*, jika suatu karyawan tidak merasa puas terhadap pekerjaan tersebut karyawan akan merasa tidak nyaman dan terjadi *turnover intention* karyawan, jadi perusahaan harus memperhatikan tingkat kepuasan

kerja karyawan pada suatu perusahaan agar tidak meninggalkan perusahaan tersebut.

Indomaret merupakan jaringan minimarket yang menyediakan berbagai kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari yang dikelola oleh PT Indomarco Prismatama. Bisnis waralaba kini telah menjamur di Indonesia. Perkembangannya yang pesat mengindikasikan sebagai salah satu bentuk investasi yang menarik, sekaligus membantu pelaku usaha dalam memulai suatu usaha sendiri dengan tingkat kegagalan yang relatif rendah. Bidang usaha yang relatif stabil adalah bisnis ritel. Di Indonesia bisnis ini terus berkembang seiring dengan kebutuhan penduduk yang jumlahnya terus meningkat. Salah satu bisnis ritel yang melayani kebutuhan sehari-hari adalah minimarket. Indomaret yang tetap konsisten berkecimpung di bidang minimarket dikelola secara profesional dan dipersiapkan memasuki era globalisasi.

Namun dibalik kesuksesan yang telah diraih oleh Indomaret terdapat berbagai macam permasalahan yang dihadapinya. Di antara permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan ini salah satunya terletak pada sumber daya manusia, dimana adanya intensitas perputaran karyawan yang cukup tinggi. *Turnover intention* itu sendiri mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi oleh organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi dalam periode tertentu untuk berpindah ke perusahaan lain. Salah satu kendala yang dihadapi oleh Indomaret ini ialah keinginan pindah kerja (*turnover intention*) yang berujung karyawan ingin meninggalkan pekerjaannya. Beberapa peneliti telah menunjukkan berbagai faktor yang menyebabkan karyawan memiliki

keinginan untuk berpindah kerja di antaranya seperti: stres kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan pada Indomaret ditemukan masalah mengenai stres kerja seperti: pencapaian target yang begitu banyak dalam target penjualan setiap hari dan bulannya. Target perolehan keuntungan setiap bulannya dan target yang ditetapkan yang ada di toko harus sesuai. Hal tersebut akan memicu terjadinya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan karena merasa tertekan dengan pekerjaan yang dilakukan setiap harinya.

Masalah selanjutnya yang sering terjadi di Indomaret yaitu komitmen organisasional karyawan pada perusahaan tersebut. Komitmen karyawan pada perusahaan cenderung baik apabila insentif, fasilitas karyawan dan jenjang karir pada perusahaan tersebut diberikan secara baik oleh pimpinan, karena karyawan mengukir seberapa besar mereka harus berkomitmen pada perusahaan tersebut.

Masalah lain yang juga ditemukan pada Indomaret yaitu mengenai kepuasan kerja seperti: adanya NBH (nota barang hilang), setiap bulan akan ada pengecekan NBH yang bilamana ada kehilangan nota barang hilang gaji karyawan akan dipotong untuk mengganti NBH tersebut. Hal tersebut akan membuat karyawan merasa tidak puas akan pekerjaannya, dan bisa juga ada niatan untuk keluar dari perusahaan tersebut, seharusnya perusahaan harus memperhatikan hal tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan batasan masalah, yaitu obyek penelitian sebanyak 5 cabang indomaret yang berada di jalan Raya Madiun

Ponorogo tepatnya di sepanjang jalan Pagotan sampai dengan Dolopo. Mengingat Indomaret yang berada di Kabupaten Madiun sangat banyak, hingga tidak memungkinkan peneliti untuk melakukan penelitian di semua cabang Indomaret yang ada di Madiun.

Lima Indomaret tersebut yaitu :

No.	Nama Indomaret	Alamat Indomaret
1.	Indomaret Pagotan	Jalan. Raya Madiun-Ponorogo
2.	Indomaret Geger	Jalan. Raya Madiun-Ponorogo
3.	Indomaret Uteran	Jalan. Raya Madiun-Ponorogo
4.	Indomaret Slambur	Jalan. Raya Madiun-Ponorogo
5.	Indomaret Dolopo	Jalan. Raya Madiun-Ponorogo

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang *turnover intention* karyawan pada karyawan Indomaret di Madiun. Hal ini dikarenakan tuntutan tugas dan aturan dari perusahaan yang cukup berat. Dilihat dari stres kerja karyawan, komitmen organisasional karyawan dalam perusahaan dan kepuasan kerja dalam perusahaan akan mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan. Berdasarkan uraian di atas peneliti mengambil judul “**Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention pada Pramuniaga Indomaret di Madiun**”.

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka perumusan masalahnya yaitu :

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada pramuniaga Indomaret di Madiun ?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* pada pramuniaga Indomaret di Madiun ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada pramuniaga Indomaret di Madiun ?

1.2.1. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan batasan masalah, yaitu perputaran karyawan (*Labour Turnover*) yang diteliti hanya sebatas karyawan yang keluar dari perusahaan. Penulis juga menetapkan batasan masalah pada obyek yang diteliti, obyek yang diteliti hanya lima Indomaret yang ada di Kabupaten Madiun yang ada di jalan Raya Ponorogo-Madiun tepatnya di Pagotan sampai dengan Dolopo.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada pramuniaga Indomaret di Madiun.
2. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* pada pramuniaga Indomaret di Madiun.

3. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada pramuniaga Indomaret di Madiun.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak, utamanya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh stres kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada pramuniaga Indomaret di Madiun, serta sarana melatih diri agar mampu menyesuaikan antara teori yang diperoleh dengan situasi dan kondisi di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk perusahaan dalam mengambil kebijakan manajemen dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang diteliti.

3. Bagi Akademis

Bagi akademis diharapkan mampu memberikan ilmu pengetahuan serta menjadi pedoman dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta referensi bagi penulis lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

