

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia usaha pada saat ini berkembang semakin pesat, sehingga perusahaan sendiri dituntut agar mampu bersaing dan mempertahankan usahanya secara maksimal karena banyak perusahaan baru yang muncul sebagai pesaing bisnis. “Dengan meningkatnya persaingan maka semakin meningkat pula tekanan organisasi untuk berkembang, seperti untuk menurunkan biaya, membuat pekerja lebih produktif, dan dengan efisiensi biaya, segalanya lebih baik untuk dilakukan” (Dessler, 2013). Salah satu cara agar perusahaan mampu bersaing untuk mempertahankan usahanya adalah dengan meningkatkan sumber daya yang ada didalam perusahaan, terutama sumber daya manusia.

Sumber daya manusia (SDM) salah satu aset yang penting dalam organisasi yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya, sumber daya ini harus dikelola dengan baik agar perusahaan mendapatkan sumber daya manusia yang berkompentensi dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Sumber daya manusia perlu dikelola dengan profesional efektif dan efisien karena dengan pengelolaan sumber daya manusia yang professional efektif dan efisien akan memberikan dampak positif dalam pencapaian tujuan perusahaan. Agar tujuan perusahaan tercapai maka perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan karyawan agar karyawan tetap betah bekerja di perusahaan atau tidak memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan (turnover).

Menurut Farida (2017), “*Turnover* merupakan tingkat perputaran atau pergantian tenaga kerja, sedangkan *turnover intention* merupakan intensitas atau

keinginan berhenti karyawan dari tempat kerja”. Penyebab utama timbulnya *turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk memperoleh pekerjaan baru yang lebih layak dan baik dari perusahaan sebelumnya. *Turnover* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan, dimana dampak negatif yang dirasakan adalah sulitnya mendapatkan kualitas dan kemampuan yang sesuai dengan kualifikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan serta dibutuhkan waktu dan biaya dalam merekrut karyawan baru. Adanya karyawan yang keluar dari perusahaan menyebabkan perusahaan harus segera mencari karyawan baru (perekrutan) untuk menggantikan posisi karyawan yang keluar dari perusahaan.

Tingginya *turnover* memberikan dampak kurang baik bagi perusahaan, di karenakan tingginya tingkat *turnover* karyawan dapat merugikan perusahaan dalam segi biaya dan waktu. Perusahaan membutuhkan dana untuk merekrut karyawan baru sebagai pengganti karyawan lama yang telah keluar dari perusahaan tadi dengan kriteria-kriteria yang kebutuhan perusahaan. Selain kerugian biaya, perusahaan juga mengalami rugi waktu, proses rekrutmen karyawan akan memakan waktu yang cukup panjang. Selain itu, karyawan baru juga akan melalui masa penyesuaian dalam perusahaan (*proses onboarding*) sehingga membutuhkan waktu untuk belajar dan beradaptasi pada pekerjaan barunya.

Setiap perusahaan pasti pernah mengalami *turnover intention*, begitu juga dengan perusahaan Viebeeshop Ponorogo. Viebeeshop Ponorogo sendiri adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang kerajinan souvenir, penelitian tentang *turnover intention* karyawan ini dilakukan di Viebeeshop Ponorogo yang tepatnya berada di Jalan Taman Siswa, Dusun Krajan, RT 01 RW 02, Jomblang, Tegalombo, Kauman, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Adanya *turnover*

intention di perusahaan maka perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan untuk menghindari dan memperkecil tingkat *turnover intention* yang terjadi di perusahaan. Menurut Esti Khomariyah, dkk (2020) dalam jurnal “*Turnover Intention* PT. Efrata Retailindo Ditinjau dari Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja” telah menunjukkan berbagai faktor yang menyebabkan *turnover intention* diantaranya: beban kerja, lingkungan kerja non fisik, dan kepuasan kerja.

Handoko (2012) mengemukakan bahwa, “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaan mereka”. Kepuasan kerja seseorang atau karyawan tergantung bagaimana seseorang tersebut menyikapi pekerjaan yang dikerjakannya. Setiap individu pasti mempunyai tingkat kepuasannya masing-masing sesuai dengan kebutuhan, gaya hidup, dan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi kebutuhan dan sistem nilai pada dirinya, maka makin tinggi pula kepuasannya.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, berdasarkan penelitian yang dilakukan Handoko (2012) faktor yang ada adalah beban kerja dan lingkungan kerja non fisik. Beban kerja dan lingkungan kerja adalah faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yang akan mempengaruhi niat seseorang karyawan untuk berpindah mencari tempat pekerjaan lainnya tetapi tingkat beban yang masih dapat terkontrol dan lingkungan kerja non fisik yang nyaman bagi karyawan menumbuhkan sikap dan perilaku karyawan yang menunjang perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Beban kerja sendiri adalah suatu aspek yang perlu diperhatikan karena sangat berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Persepsi terhadap beban kerja setiap karyawan pastinya berbeda-beda, akan tetapi semakin tinggi beban kerja seseorang tentu akan memberikan dampak kurang baik terhadap pekerjaannya, dan akhirnya dapat menyebabkan seseorang memiliki niatan ingin keluar dari pekerjaannya sekarang dan mencari pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya. Beban kerja menurut Meshkati dalam Astianto dan Supriyadi (2014) “dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi”. Akibat beban kerja yang terlalu banyak juga akan mengakibatkan peningkatan *turnover intention* di perusahaan.

Penyebab lain yang mempengaruhi *turnover intention* perusahaan adalah lingkungan kerja yang kurang baik, Lingkungan kerja adalah faktor-faktor diluar dari karyawan dapat berupa fisik ataupun non fisik dalam sebuah perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan lingkungan kerjanya agar dapat menciptakan suasana yang kondusif sehingga dapat melancarkan jalannya pekerjaan para karyawan. Karyawan dapat merasa tidak nyaman dalam bekerja apabila lingkungan kerjanya tidak membuatnya nyaman. Apabila tingkat kenyamanan karyawan dalam bekerja menurun maka karyawan akan merasa tidak betah dan memiliki keinginan untuk keluar, dan apabila lingkungan tersebut dirasa nyaman maka sebaliknya akan menentukan keberhasilan perusahaan.

Lingkungan kerja non fisik adalah keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun bawahan dan hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Dalam penelitian ini lebih menekankan pada lingkungan kerja

non fisik, karena berkaitan erat dengan hubungan karyawan dengan atasan maupun sesama karyawan, maka dari itu lingkungan kerja non fisik sangat berpengaruh terhadap tingkat *turnover* atau keinginan keluar karyawan dari perusahaan karena menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan diperusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Viebeeshop Ponorogo yang berlokasi di Jalan Taman Siswa, Dusun Krajan, RT 01 RW 02, Jomblang, Tegalombo, Kauman, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih obyek penelitian di Viebeeshop Ponorogo karena judul penelitian belum pernah diteliti ditempat tersebut, lokasi penelitian merupakan salah satu usaha yang sedang naik daun di Ponorogo sehingga menarik untuk diteliti, usaha masih tergolong baru sehingga diharapkan meneliti ditempat tersebut nantinya bisa memberikan insight baru, dan dilihat dari beban kerja yang diberikan pada karyawan di Viebeeshop, karyawan dituntut harus memenuhi target produksi yang tidak menentu setiap harinya, dan lingkungan kerja non fisik yang mendukung atau tidak, akan mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan dengan kepuasan kerja yang dirasakan atau diperoleh karyawan.

Mengingat betapa pentingnya permasalahan yang ada, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di Viebeeshop Ponorogo dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening’ studi pada Viebeeshop Ponorogo.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah;

- 1) Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di Viebeeshop Ponorogo?
- 2) Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di Viebeeshop Ponorogo?
- 3) Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di Viebeeshop Ponorogo?
- 4) Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di Viebeeshop Ponorogo?
- 5) Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di Viebeeshop Ponorogo?
- 6) Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening di Viebeeshop Ponorogo?
- 7) Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening di Viebeeshop Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, tujuan dari penelitian ini adalah;

- a) Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Viebeeshop Ponorogo.
- b) Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja di Viebeeshop Ponorogo.
- c) Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* di Viebeeshop Ponorogo
- d) Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* di Viebeeshop Ponorogo
- e) Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Turnover Intention* di Viebeeshop Ponorogo
- f) Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening di Viebeeshop Ponorogo.
- g) Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening di Viebeeshop Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah diharapkan berguna bagi semua pihak, terutama pihak berikut;

a) Bagi peneliti

Diharapkan untuk menambah wawasan dan ilmu mengenai Sumber Daya Manusia, dan melatih penulis agar dapat menerapkan teori yang didapatkan diperkuliahan dalam kehidupan nyata, dan sebagai syarat untuk menyelesaikan kuliah untuk mengajukan skripsi.

b) Bagi kalangan akademis

Diharap dapat menjadi acuan atau referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan tentang beban kerja, lingkungan kerja non fisik, kepuasan kerja, turnover intention. Dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan menambah wawasan berfikir untuk melanjutkan studi yang lebih tinggi. Serta dapat menambah daftar pustaka diperpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

c) Bagi perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan oleh Viebeeshop Ponorogo sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam usaha untuk mempertahankan karyawannya dan menyejahterakan karyawan untuk meminimalisir tingkat turnover intention karyawan sehingga Viebeeshop Ponorogo dapat menjadi perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik.

d) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini berguna sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lain dengan mengembangkan penelitian ini. Dan juga sebagai bahan bacaan dan perbandingan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan MSDM.

