

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Kabupaten Ponorogo, bisnis ritel swalayan berkembang seiring dengan pertumbuhan ekonomi, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat untuk mendapatkan layanan terbaik. Untuk mengatasi hal ini, berbagai strategi dilakukan, mulai dari peningkatan mutu sumber daya manusia hingga penyediaan fasilitas layanan pelanggan. Tenaga kerja adalah komponen krusial dalam perusahaan untuk membantu pencapaian tujuan organisasi. Manajemen tenaga kerja yang efektif sangat penting jika staf ingin memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan organisasi. Namun, jika manajemen karyawan buruk, karyawan akan kurang termotivasi untuk bekerja dan akhirnya memilih meninggalkan perusahaan (*turnover*).

Terkait banyaknya karyawan yang berhenti dalam jangka waktu tertentu, *turnover* adalah faktor terbesar yang harus dihadapi oleh perusahaan. Sebaliknya, keinginan untuk berhenti berasal dari penilaian seseorang terhadap kemampuan mereka untuk mempertahankan hubungan dengan perusahaan yang tidak kunjung terwujud memilih meninggalkan perusahaan. Seorang pekerja yang memilih untuk keluar dari organisasi atas kemauannya sendiri dapat melakukannya karena berbagai alasan, termasuk daya tarik posisi mereka saat ini dan adanya peluang yang lebih baik.

Salah satu metrik yang sering digunakan untuk mengidentifikasi

masalah mendasar dalam sebuah perusahaan adalah tingginya keinginan untuk berpindah kerja. Meningkatnya biaya perekrutan serta ketidakstabilan dan ketidakpastian atas kondisi kerja dapat diakibatkan oleh pergantian staf. Akibatnya, sebuah bisnis harus mampu mempertahankan karyawannya, yang mencakup memiliki sumber daya untuk membayar dengan baik dan mengetahui apa yang akan memungkinkan karyawan memiliki kenyamanan dalam menjalankan pekerjaan tanpa menimbulkan dampak negatif pada kinerja perusahaan secara keseluruhan (Ningsih & Putra, 2019).

Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan tingginya keinginan untuk keluar dari perusahaan. Peneliti memberikan contoh berbagai masalah yang dihadapi karyawan untuk memberikan gambaran nyata tentang status pekerjaan dan situasi psikologis yang mereka hadapi. Lebih jauh, kemauan karyawan memilih meninggalkan perusahaan biasanya mendahului kemauan untuk melakukannya, dan keinginan ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk keterlibatan karyawan yang buruk terhadap perusahaan dan ketidakbahagiaan dengan pekerjaan (Bawawa et al., 2021).

Stres di tempat kerja termasuk gangguan psikologis yang dialami seorang individu di tempat kerja dan disebabkan oleh tekanan dari rekan kerja, manajer, dan lingkungan kerja itu sendiri. Salah satu hal yang membuat seseorang ingin meninggalkan perusahaan adalah stres kerja. Tingkat stres yang tinggi dan ekstrem dapat menyebabkan penyakit atau bahkan *turnover* atau berhenti kerja pada karyawan. Seseorang yang mengalami stres yang tidak terkelola biasanya merasa sulit untuk terlibat

secara positif dengan lingkungan internal dan eksternal tempat kerja mereka (Ningsih & Putra, 2019).

Perputaran karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kepuasan kerja, yaitu kondisi yang terkait dengan respons emosional seseorang terhadap perasaan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi melalui pekerjaan yang mereka lakukan. Jika karyawan merasa kebutuhan mereka terpenuhi, mereka cenderung akan bertahan di perusahaan karena mereka merasa nyaman dengan pekerjaan mereka (Ningsih & Putra, 2019).

Komitmen organisasi juga memiliki dampak besar pada kecenderungan untuk meninggalkan perusahaan. Mereka yang ingin tetap bekerja di perusahaan atau mempertahankan pekerjaan mereka saat ini dikatakan memiliki komitmen organisasi. Pekerja yang menunjukkan tingkat komitmen organisasi yang tinggi biasanya memilih untuk tetap bekerja di perusahaan tempat mereka bekerja saat ini daripada berhenti (Indriati, 2021).

Penelitian terdahulu telah menunjukkan adanya korelasi antara *turnover intention* dengan komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan stres kerja. Misalnya, hasil penemuan (Ningsih & Putra, 2019) berupa *turnover intention* karyawan Toya Devasya Natural Hot Spring & Camping Resort yang terpengaruh oleh stres kerja secara positif. Selanjutnya, penelitian (Nasution, 2017) mengungkapkan bahwa stres kerja turut memengaruhi *turnover intention* karyawan PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera Utara secara positif. Hasil penelitian (Indriati, 2021)

menunjukkan bahwa turnover intention karyawan BPR Madani Sejahtera Abadi Yogyakarta dipengaruhi secara positif oleh stres kerja.

Berdasarkan hasil penelitian (Ningsih & Putra, 2019) *turnover intention* karyawan di Toya Devasya Natural Hot Spring & Camping Resort mendapatkan pengaruh dari kepuasan kerja secara negatif. Pada BPR Madani Sejahtera Abadi Yogyakarta, kepuasan kerja memengaruhi *turnover intention* karyawan secara negatif, berdasarkan hasil penelitian lain (Indriati, 2021). Namun, hasil penelitian lain (Ardianto & Bukhori, 2021) menunjukkan sikap karyawan di PT Taruma Mandiri Indonesia untuk melakukan *turnover intention* mendapatkan pengaruh dari kepuasan kerja secara positif. Temuan ini didukung oleh (Bawawa et al., 2021) yang menunjukkan bahwa turnover intention karyawan di PT SIG Asia Kota Bitung dipengaruhi secara positif oleh kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian (Parashakti & Apriani, 2021) menemukan adanya perilaku karyawan PT Daya Eka Samudera Jakarta untuk melakukan *turnover intention* terpengaruh atas komitmen organisasi secara negatif. Lebih lanjut, hasil penelitian lain (I. P. Sari & Rivai, 2021) juga menunjukkan adanya komitmen organisasi memengaruhi *turnover intention* karyawan Swalayan Budiman Kota Padang secara negatif.

Pada dasarnya beban kerja termasuk kedalam hal yang umum terjadi di Indomaret, di mana para staf mungkin merasa tertekan untuk menyelesaikan tugas-tugas seperti pengisian ulang produk, layanan pelanggan, dan

pembersihan toko dengan cepat dan efektif. Ketika para pekerja bekerja terlalu keras atau merasa terlalu tertekan untuk merampungkan beban tanggung jawab yang tinggi dalam durasi singkat bisa memicu stres. Selain itu, para pekerja di Indomaret sering kali berhadapan dengan berbagai klien, beberapa di antaranya mungkin mudah tersinggung atau tidak ramah. Hal ini dapat menambah beban bagi para staf yang harus bertindak secara profesional saat berinteraksi dengan klien yang menantang.

Karyawan di Indomaret sering kali dituntut untuk bekerja keras dan kaku, termasuk malam hari dan hari libur. Jadwal kerja yang kaku dapat mengganggu keseimbangan kehidupan kerja, menyebabkan kelelahan, dan akhirnya meningkatkan tingkat stres dan ketidakpuasan kerja. Selain itu, aspek fisik tempat kerja yang tidak sesuai, seperti area kerja yang sesak dan tempat istirahat yang tidak memadai, dapat menyebabkan tekanan fisik dan psikologis yang dialami oleh anggota staf. Kondisi kerja yang kurang bersemangat bisa memunculkan kepuasan kerja yang buruk dan tingkat stres yang tinggi.

Permasalahan yang terjadi menarik peneliti untuk mengkaji lebih lanjut dengan melaksanakan suatu penelitian berjudul "Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Karyawan Indomaret Cabang Kota Ponorogo". Hal ini dikarenakan peneliti ingin dapat meneliti dan mengkaji secara mendalam guna memperoleh penjelasan dan pemahaman terkait korelasi yang terbentuk diantara *turnover intention* dengan komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan stres kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Sejumlah rumusan permasalahan yang ditetapkan dalam penelitian dengan mengacu pada latar belakang persoalan, yakni:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan di 6 cabang indomaret ponorogo kota?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan di 6 cabang indomaret ponorogo kota?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan di 6 cabang indomaret ponorogo kota?
4. Apakah stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan di 6 cabang indomaret ponorogo kota?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan di 6 cabang indomaret Ponorogo Kota.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan di 6 cabang indomaret Ponorogo Kota.

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan di 6 cabang indomaret Ponorogo Kota.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan di 6 cabang indomaret Ponorogo Kota.

1.5 Manfaat Penelitian

Terlaksananya penelitian ini, pada dasarnya untuk mengkaji lebih lanjut terkait isu manajemen sumber daya manusia dan informasi yang didapatkan bisa turut berkontribusi bagi pembaca maupun bagi peneliti sendiri dengan menawarkan berbagai keuntungan baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Temuan dalam penelitian bisa meningkatkan wawasan mengenai komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan stres kerja yang memengaruhi *turnover intention*.
- b. Turut berkontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen SDM (Sumber Daya Manusia) dengan mengkaji mengenai munculnya sikap *turnover intention* dari perspektif komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan stres kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Harapannya temuan dalam penelitian ini berguna sebagai sumber referensi untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut dan berguna untuk menambah serta memperluas pengetahuan khususnya terkait munculnya sikap *turnover intention* dari perspektif komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan stres kerja.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat dimanfaatkan oleh dosen maupun mahasiswa guna menambah wawasan munculnya sikap *turnover intention* dari perspektif komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan stres kerja, serta sebagai proses pembelajaran mengenai strategi peningkatan kualitas SDM.

c. Bagi Pengelola Indomaret.

Fokus dalam penelitian ini yaitu karyawan sebagai objek penelitian, peneliti berharap temuan dalam penelitian bisa diimplementasikan sebagai landasan oleh pihak pengelola Indomaret di Kabupaten dalam meminimalkan tingkat *turnover intention* dari perspektif komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan stres kerja.