

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian Indonesia tidak terlepas dari adanya globalisasi ekonomi yang sedang terjadi. Dampak secara langsung yang dirasakan yakni adanya perkembangan yang cukup pesat serta kemajuan usaha dalam negeri. Hal ini dibuktikan dengan berdirinya banyak perusahaan yang akan menambah persaingan di pangsa pasar. Oleh karena itu, setiap perusahaan terus – menerus melakukan upaya dalam meningkatkan daya saing dan keunggulan dari pesaingnya. Perusahaan yang saling bersaing bergerak pada berbagai bidang, salah satunya adalah perusahaan jasa.

Perusahaan jasa adalah suatu perusahaan yang usahanya menawarkan produk tidak berwujud atau pelayanan jasa kepada konsumen untuk memperoleh keuntungan. Perusahaan jasa menyediakan berbagai kegiatan pelayanan seperti kemudahan, kenikmatan, maupun keamanan kepada konsumen yang membutuhkan. Salah satu contoh perusahaan jasa adalah PT SiCepat Ekspres Indonesia. Sejak Didirikan pada Tahun 2014, perusahaan ekspedisi ini terus berkembang hingga memiliki banyak cabang dan gerai yang tersebar diseluruh kota di Indonesia. Pada penelitian ini, peneliti mengambil salah satu cabang dari PT SiCepat Ekspres terdekat yang berlokasi di Jl. Sultan Agung No. 63, Bangunsari, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63419. PT SiCepat Ekspres berkomitmen untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan mematuhi peraturan yang berlaku demi

memenuhi kebutuhan pelanggan. Mutu terbaik dapat diperoleh melalui pengelolaan sumber daya manusia yang tepat.

Sumber daya manusia dianggap aset penting karena unsur manusia yang ada di dalamnya berperan dalam menyinergikan dan menggerakkan sumber daya lain. Oleh sebab itu, perusahaan sangat dituntut dapat mengelola dan mengoptimalkannya. Pengelolaan sumber daya manusia perlu dilakukan dengan baik dan profesional agar mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Supaya tujuan perusahaan dapat tercapai maka perusahaan harus memelihara dan memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Jika kesejahteraan terjamin, maka karyawan yang memiliki kompetensi unggul tidak akan memiliki niat untuk pindah atau bahkan meninggalkan perusahaan.

Niat atau intensitas keinginan karyawan untuk berpikir keluar dari suatu perusahaan tempatnya bekerja biasa disebut dengan *turnover intention*. Menurut Chen, dkk dalam Fujiana dan Rahardja (2016) mendefinisikan *turnover intention* merupakan perilaku karyawan untuk mencoba keluar atau meninggalkan tempat kerjanya, yang dapat menyebabkan *turnover* yang sebenarnya. Lee dalam (Kartono, 2017) “*Turnover intention* yaitu suatu persepsi individual dari karyawan untuk berhenti dari pekerjaan yang dijalani saat ini untuk mencari kesempatan lain”. Karyawan yang keluar dari perusahaan atas inisiatif sendiri dapat menyebabkan terganggunya produktivitas kerja perusahaan dan kinerja tim. Selain itu, dengan adanya karyawan yang keluar dari perusahaan maka perusahaan perlu melakukan perekrutan karyawan baru untuk menggantikan posisi karyawan yang keluar.

Tinggi rendahnya tingkat *turnover* pada suatu perusahaan akan sangat merugikan perusahaan baik dari segi materi, waktu, dan sumber daya yang digunakan. Dalam segi materi perusahaan akan mengeluarkan berbagai macam biaya, baik itu biaya rekrutmen ataupun biaya pelatihan karyawan baru dalam perusahaan. Fenomena *turnover* juga terjadi pada Ekspedisi SiCepat Ekspres Cabang Ponorogo. Berdasarkan data sekunder dapat diketahui bahwa pada Ekspedisi SiCepat Ekspres Cabang Ponorogo bulan Juli – Desember terdapat 1 karyawan yang keluar dari 11 karyawan yang masuk. Karyawan tersebut keluar saat masa training selama 3 bulan dengan alasan tidak puas karena beban kerja yang tidak sebanding dengan gaji yang diperoleh.

Turnover intention karyawan pada suatu perusahaan dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kepemimpinan, lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja. Dalam perusahaan kepemimpinan memiliki peranan yang penting karena sebagai penggerak, pengarah, dan pengawas demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Sutrisno (2019) kepemimpinan merupakan suatu proses kegiatan seseorang dalam menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, mempengaruhi orang lain untuk melakukan sesuatu guna mencapai hasil yang diharapkan. Sukses tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang diterapkan dalam mengelola sumber daya yang ada. Kepemimpinan yang ditetapkan oleh seorang pemimpin dalam perusahaan dapat menciptakan integrasi yang serasi serta mendorong gairah kerja karyawan untuk mencapai sasaran dengan maksimal. Tugas yang ditanggung dalam kepemimpinan juga tidak lah mudah karena harus mengintegrasikan karyawan yang beragam agar

memberikan kontribusi dan partisipasi kepada perusahaan secara efektif dan efisien.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi niat keluar karyawan adalah lingkungan kerja yang dirasakan karyawan selama ditempat kerja. Lingkungan kerja yang nyaman dan memenuhi standar akan memberikan kontribusi positif terhadap karyawan dalam menuntaskan tugas selama bekerja. Dampak lain yang diperoleh jika memperhatikan lingkungan kerja dengan baik yaitu dapat mengurangi intensitas turnover yang mungkin terjadi. Pada penelitian ini lebih menekankan pada lingkungan kerja non fisik yang meliputi hubungan karyawan dengan pemimpin atau sesama rekan kerja, keramahan sikap karyawan, sikap saling menghargai perbedaan pendapat, serta faktor yang berkaitan dengan tempat kerja.

Kepuasan kerja pada suatu perusahaan juga merupakan salah satu penyebab terjadinya *turnover intention* karyawan. Kepuasan kerja yakni perasaan yang dirasakan karyawan tentang pekerjaannya, baik itu perasaan senang maupun tidak senang. Sutrisno (2019) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima, dan lain sebagainya. Pada dasarnya setiap karyawan menginginkan suatu kepuasan dalam organisasi, baik kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri maupun kepuasan terhadap perusahaan. Jika karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya maka akan timbul rasa tidak betah dan nyaman selama bekerja. Hal tersebut tentunya akan memicu tingkah laku negatif seperti berpikir untuk meninggalkan perusahaan serta menjadi masalah serius yang perlu diperhatikan

oleh perusahaan mengingat pentingnya tingkat turnover intention bagi perkembangan perusahaan.

Fenomena *turnover* juga terjadi pada Ekspedisi SiCepat Ekspres Cabang Ponorogo. Berdasarkan data sekunder dapat diketahui bahwa pada Ekspedisi SiCepat Ekspres Cabang Ponorogo bulan Juli – Desember terdapat 1 karyawan yang keluar dari 11 karyawan yang masuk. Karyawan tersebut keluar saat masa training selama 3 bulan dengan alasan tidak puas karena beban kerja yang tidak sebanding dengan gaji yang diperoleh.

Berdasarkan informasi yang didapatkan terdapat beberapa permasalahan yang diduga berkaitan dengan *turnover intention* karyawan di Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo. Kepemimpinan yang keras, suka membentak dan hanya menuntut pencapaian target yang tinggi tanpa memperhatikan beban yang ditanggung karyawannya. Lingkungan kerja nonfisik yang terjalin antar karyawan kurang begitu baik, karena hubungan antar karyawan kurang harmonis, hal ini dapat memicu ketidak nyamanan karyawan dalam bekerja. Sedangkan dari faktor kepuasan kerja diduga terdapat masalah mengenai kejenuhan dalam pekerjaan itu sendiri serta ketidaksesuaian gaji yang diterima dengan beban kerja yang dijalankan sehingga dapat memicu turnover intention karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Nonfisik, dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo?
2. Apakah lingkungan kerja nonfisik berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo?
4. Apakah kepemimpinan, lingkungan kerja nonfisik dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* karyawan pada Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo?

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang ada, maka dalam penelitian ini penulis menetapkan batasan masalah agar penulisan lebih terarah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mengenai pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja nonfisik dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap *turnover intention* karyawan pada Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja nonfisik terhadap *turnover intention* karyawan pada Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja nonfisik, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap *turnover intention* karyawan pada Ekspedisi “SiCepat Ekspres” Cabang Ponorogo

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak terutama sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan bagi peneliti mengenai sumber daya manusia serta diharapkan dapat mempraktekkan teori yang didapat selama perkuliahan pada realita yang ada pada perusahaan atau instansi.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi perusahaan dalam mensejahterakan karyawannya sehingga akan meminimalisir tingkat turnover intention karyawan yang terjadi di perusahaan.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi yang nantinya akan melakukan pengkajian dalam bidang Sumber Daya Manusia.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dan bahan perbandingan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

