

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Perusahaan atau organisasi bisnis selalu memiliki visi dan misi dengan tujuan awal mencari keuntungan yang maksimal, jadi dituntut untuk siap berkompetisi dengan manajemen yang efektif dan sumber daya manusianya yang profesional pula. Setiap perusahaan akan menekan pengeluaran yang membengkak, salah satunya dengan cara pemutusan hubungan kerja besar-besaran untuk pekerja yang sudah pada batasan produktivitasnya dan pengurangan karyawan untuk pekerja yang dirasa kurang kompetitif dan kurang profesionalitas. Keberadaan karyawan dalam suatu perusahaan merupakan aset terbesar dan menguntungkan dalam sebuah perusahaan tersebut, dan setiap perusahaan harus cerdas dalam mengelolah karyawannya atau sumber daya manusia yang ada di dalamnya (Ekotama, 2015).

Di samping itu, sarana dan prasarana dalam suatu perusahaan memang sangat mendukung tercapainya tujuan awal perusahaan yaitu keuntungan maksimal. Namun, di sini karyawanlah yang berperan penting dalam mewujudkan tujuan tersebut. Jika sarana dan prasarana perusahaan tersedia dengan

baik, dan kinerja karyawannya sangat buruk, maka tujuan memperoleh keuntungan yang maksimal dipastikan sangat susah tercapai. Jadi jika kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut sangat efektif dan efisien atau terorganisir pekerjaannya secara profesional, maka perusahaanpun akan mendapatkan keuntungan yang besar dan maksimal. Inilah permasalahan yang sering kali muncul pada setiap perusahaan, dimana kinerja setiap karyawannya atau sumber daya manusianya sangat diperhitungkan, karena kinerja mereka mempengaruhi pertumbuhan dan berkembangnya sebuah perusahaan untuk menjadi lebih baik dan mendapatkan keuntungan maksimal dalam bisnisnya.

Salah satu persoalan perusahaan maupun organisasi yang sering kali muncul dan menghambat pergerakan perkembangan tersebut ialah *turnover*. Keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan suatu organisasi atau sebuah perusahaan, akan semakin banyak menimbulkan berbagai potensi biaya, baik itu biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang mesti dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali (SuwandianIndriantoro, 1999).

Saat ini tingginya tingkat *turnover intentions* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Bahkan beberapa manajer





tercapainya tujuan pegawai maka kepuasan kerja pegawai akan meningkat. Pegawai yang puas dengan pekerjaannya dapat memberikan sumbangan dukungan dan komitmen yang besar bagi perusahaan walaupun perusahaan berada dalam masa yang sulit. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mewujudkan suatu komitmen organisasi. Oleh karena itu menurut Maertz dan Campion, dalam (Samad, 2006) proses identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk pindah (*turnover intention*) menjadi suatu hal yang penting untuk dipertimbangkan dan menjadi sesuatu yang efektif untuk menurunkan angka *turnover* yang sebenarnya. Menurut Judge, (dalam Mobley, 1986) keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan organisasi berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar. Evaluasi terhadap berbagai alternatif pekerjaan, pada akhirnya akan mewujudkan terjadinya *turnover* karena individu yang memilih keluar organisasi akan mengharapkan hasil yang lebih memuaskan di tempat lain. Alasan untuk mencari pekerjaan alternatif lain di antaranya adalah kepuasan atas gaji yang diterima. Individu merasakan adanya rasa keadilan (*equity*) terhadap gaji yang diterima sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan gaji dapat diartikan bahwa seseorang akan terpuaskan





Selain kepuasan kerja, *turnover intentions* juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Menurut (Robbins, 2001) komitmen organisasi didefinisikan sebagai tingkatan dimana seorang pekerja mengidentifikasi diri. Menurut Porter Mowday dkk, (dalam Kuntjoro, 2002) mendefinisikan komitmen organisasi adalah sebagai kekuatan yang relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi. Hal ini dapat ditandaikan dengan tiga hal, yaitu: Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi, keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).

(Mathis dan Jackson, 2006) mendefinisikan komitmen organisasi karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut. Komitmen organisasional didefinisikan tingkat kekerapan identifikasi dan keterikatan individu terhadap organisasi yang dimasukinya, dimana karakteristik komitmen organisasional antara lain adalah loyalitas seseorang terhadap organisasi, kemauan untuk mempergunakan usaha atas nama organisasi, kesesuaian antara tujuan seseorang dengan tujuan organisasi.

Kemudian (Mathis dan Jackson, 2006) juga menjelaskan bahwa seperti ketidakhadiran, perputaran



daftar makanan yang dipesan, keseluruhannya dilakukan secara ramah oleh karyawan Pizza Hut.

Namun jika di lihat dalam SOP perusahaan sistem yang ada tidak semua di jalankan dengan benar. Ada berbagai macam faktor yang menyebabkan hal tersebut tidak di jalankan dengan sesuai standart yang ada. Sebagai salah satu contoh kecil keseharian yang didapat karyawan saat bekerja adalah sering terjadi *job overload* dikalangan karyawan. Karyawan harus mengerjakan beberapa tugas dan fleksibilitas jam kerja yang merugikan karyawan yang harusnya dalam sehari karyawan bekerja selama 8 jam dan 1 jam istirahat namun tak jarang terjadi *overtime* sampai 11 jam sehari. Maka tingkat *turnover* di kubu karyawan yang cukup tinggi tak dapat terhindarkan. Salah satu karyawan berpendapat bila kondisi outlet tempatnya bekerja dirasa sudah tidak kondusif, maka karyawan tersebut memilih untuk keluar dari outlet tersebut. Namun ia mengatakan bahwa enak tidaknya kondisi kerja di outlet juga tergantung oleh pimpinan yang membawahi outlet tersebut, sehingga tak jarang karyawan tersebut pindah ke outlet yang lain.

Berdasarkan paparan latar belakang masalah tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisa apakah terdapat hubungan *intention turnover* ditinjau dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

## B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah terdapat hubungan antara *intention turnover* dengan kepuasan kerja.
2. Apakah terdapat hubungan antara *intention turnover* dengan komitmen organisasi
3. Apakah terdapat hubungan antara *intention turnover* dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

## C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan diatas, maka tujuan yang akan dicari jawabannya dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui hubungan *intention turnover* dengan kepuasan kerja.
2. Untuk mengetahui hubungan *intention turnover* dengan komitmen organisasi.
3. Untuk mengetahui hubungan *intention turnover* dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

#### D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangan pada ilmu psikologi terutama psikologi industri dan organisasi dalam ranah faktor-faktor *turnover intention* pada karyawan. Kemudian dapat menjadi masukan untuk penelitian lanjutan di bidang keilmuan manajemen sumber daya manusia dan manajemen proyek khususnya mengenai masalah *turnover* karyawan.

##### 2. Praktis

- a. Untuk karyawan mempunyai manfaat pada upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM) agar semakin handal dan berdayasaingunggul.
- b. Perusahaan dapat mengetahui faktor apa yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* pada perusahaan tersebut.
- c. Membantu manajemen perusahaan dalam mengantisipasi atau juga memperbaiki permasalahan di perusahaan yang timbul akibat adanya *turnover intention*.

### 3. Keaslian Penelitian

Mengkaji beberapa permasalahan yang telah di kemukakan dalam latar belakang diatas, dapat di simpulkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sebab terjadinya intensi keluar (*turnover intensions*) pada pegawai di PT. X cabang surabayaditinjaudarikepuasankerjadankomitmenorganisasi. Hal ini didukung dari penelitian terdahulu yang dapat dijadikan landasan penelitian yang dilakukan. Berikut beberapa penelitian pendukung dari penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Waspodo, Handayani, Paramita (2013) dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. UNITEX di Bogor”. Hasil penelitian ini adalah: (a) Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT. Unitex di Bogor; (b) Stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan PT. Unitex di Bogor; (c) Kepuasan kerja dan stres kerja secara bersama-sama memiliki terhadap *turnover intention* karyawan PT. Unitex di Bogor. *Turnover intention* karyawan PT. Unitex ini dijelaskan oleh kepuasan kerja dan stres kerja sebesar 45,1 % dan sisanya sebesar 54,9 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian.



kerjaberpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Faktor stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Faktor komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selain diperoleh hubungan langsung, diperoleh pula hubungan tidak langsung antar faktor. Hubungan tersebut yaitu pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi serta kepemimpinan transformasional, karakteristik pekerjaan, dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Namun, untuk faktor stres kerja diketahui tidak memiliki hubungan apapun terhadap kepuasan kerja.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Soegandhi, Sutanto, Setiawan (2013), dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Surya timur sakti Jatim”. Hasil penelitian ini adalah kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim.

Beberapa penelitian internasional tentang *turnover intention*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi antara lain:

Penelitian Hussain, Asif (2012) dengan judul “*Is Employee turnover Intention Driven by Organizational Commitment and Perceived Organizational Support?*” hasil

penelitiannya menunjukkan bahwa niat omset karyawan sektor telekomunikasi ini adalah tergantung pada komitmen organisasi dan dirasakan organisasi mendukung, komitmen organisasi lebih lanjut dan dirasakan organisasi dukungan memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap keinginan berpindah dari para karyawan.

Penelitian Mbah, Ikemefuna (2012) dengan judul "*Job Satisfaction and Employees Turnover Intentions in total Nigeria plc. In Lagos State*" hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara spesifik atau positif kepuasan kerja mengurangi produktifitas karyawan dan serta sifat kondusif pekerjaan dan efisiensi pengawasan tidak hanya sebagai strategi untuk mengurangi turnover karyawan tetapi juga sebagai strategi perusahaan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Saeed, Waseem, Sikander (2014) dengan judul "*The Relationship of Turnover Intention with jobsatisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelegence and Organizational Commitment*" hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja, prestasi kerja, dan keahlian memimpin memiliki pengaruh negatif langsung terhadap *turnover*. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman bahwa bagaimana variabel-variabel ini mempengaruhi tingkat *turnover*.



diteliti tingkat *turnover* untuk karyawan yang sudah bekerja kurang lebih selama 1 tahun. Tingkat *turnover intention* karyawan akan di lihat dari tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi dari karyawan tersebut. Karyawan yang akan diteliti ini merupakan karyawan yang memang sudah kompeten dalam bidangnya. Juga perbedaan yang lain ialah tempat melakukan penelitian ini di suatu restoran atau perusahaan yang sudah mempunyai nama besar di industri kuliner di Indonesia yaitu Pizza Hut.

