

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi ini dengan perkembangan teknologi yang cepat yang mana karyawan sebagai sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam perkembangan perusahaan, karena karyawan merupakan sumber daya manusia dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keberlangsungan perusahaan. Menyadari pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sebagai penentu dalam berbagai kegiatan operasional maupun manajerial, maka untuk dapat mencapai keberhasilan, perusahaan harus bisa mengelola sumber daya manusianya secara efektif dan efisien.

Menurut (Hasibuan, 2013) menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Karena itu, perusahaan/instansi harus memiliki pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi, berkemampuan, memiliki banyak pengalaman dan berprestasi untuk meningkatkan perkembangan perusahaan.

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, peningkatan pertumbuhan perusahaan jasa seperti saat ini menimbulkan persaingan yang ketat dalam memberikan pelayanan terbaik, berbagai cara dilakukan mulai dengan

mengembangkan fasilitas perusahaan maupun dengan meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia). Karyawan sangat berharga bagi perusahaan, terutama sebagai pelaku penunjang tercapainya tujuan perusahaan. Keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan perusahaan.

Salah satu permasalahan yang sering dihadapi perusahaan terkait dengan sumber daya manusia ini adalah adanya tingkat turnover karyawan yang tinggi. Di satu sisi turnover merupakan kriteria yang cukup baik untuk mengatur stabilitas dan mencerminkan kinerja perusahaan. Perpindahan karyawan dibutuhkan bagi perusahaan pada karyawan yang memiliki kinerja rendah. Namun di sisi lain, tingkat turnover membuat perusahaan tersebut kehilangan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini akan menimbulkan kerugian yang besar bagi perusahaan, baik dalam segi biaya, sumber daya, maupun motivasi karyawan.

Menurut (Lekatompessy, 2010) *turnover intention* lebih mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi perusahaan berupa jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan. Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi merupakan ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada perusahaan. *Turnover* karyawan dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi karyawan, juga peningkatan biaya rekrutmen. *Turnover intention* yang

tinggi dapat mengakibatkan perusahaan tidak efektif karena perusahaan kehilangan karyawan yang berpengalaman.

Oleh karena itu suatu perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan karyawannya, seperti mampu memberikan balas jasa tinggi dan memahami hal-hal yang mampu membuat karyawannya nyaman untuk tetap bekerja tanpa menurunkan kinerja perusahaan tersebut.

Perusahaan PT. AnDA Jaya Group atau AnDA Express berdiri sejak 12 Februari 2017 di kota Jombang. Seiring berjalannya waktu dan dalam perkembangan AnDA Express dinaungi oleh PT. AnDA Jaya Group pada tanggal 16 Agustus 2019 yang berpusat di kota Jombang. Keunggulan Expedisi ini adalah system COD (*Cash on Delivery*) simple dan mudah. AnDA Express sebagai salah satu pelopor penyedia layanan COD untuk logistik di Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara divisi *Human Resource and Development* (HRD) Ibu Dita menyatakan bahwa tingkat *turnover* di PT. AnDA Jaya Group masih cukup tinggi. Sehingga ini Terjadinya *turnover* karyawan dalam PT. AnDA Jaya Group tentu sangat menghambat efektifitas dan efisiensi perusahaan. Karena dalam melaksanakan pekerjaan akan menjadi sedikit terhambat karena kurangnya tenaga kerja yang memiliki pengalaman di bidang yang ditinggalkan. Hal ini bisa dilihat dari Tabel 1.1 mengenai tingkat *turnover* kantor PT. AnDA Jaya Group per 4 bulan pertama tahun 2021 berikut.



Tabel 1. 1 Data *Turnover* Karyawan PT AnDA Jaya Group

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyaan Masuk	Presentase
Januari	30	3	2	16%
Februari	31	2	3	16%
Maret	28	3	0	10%
April	30	2	4	20%

Sumber : PT AnDA Jaya Group

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa tingkat *turnover intention* yang ada di PT AnDA Jaya Group mulai bulan Januari-April mengalami fluktuatif dengan rata-rata selama 4 bulan pertama di tahun 2021 adalah dengan jumlah *turnover* sebesar 15,5%.

Menurut (Ridlo, 2012) mengungkapkan proporsi jumlah anggota organisasi yang secara sukarela (*voluntary*) dan tidak (*non-voluntary*) meninggalkan organisasi dalam kurun waktu tertentu dinyatakan dalam satu tahun, *turnover* tidak boleh lebih dari 10%. Sedangkan dari data diatas tingkat *turnover* yang terjadi di PT AnDA Jaya Group sudah mencapai 15,5% dan ini dapat dikatakan tingkat *turnover* yang terjadi didalam PT Anda Jaya Group sudah cukup tinggi.

Hal ini dapat menimbulkan efek negatif dari adanya *turnover* karyawan, yaitu meningkatnya biaya perekrutan, memperkejakan karyawan baru, biaya administrasi dan gangguan dalam bekerja. Dengan tingginya *turnover* menjadikan perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja sehingga perusahaan memerlukan upaya untuk mengatasi *turnover intention* yang terjadi.

Selain mewawancarai HRD PT AnDA Jaya Group, peneliti juga mewawancarai salah satu karyawan di bagian administrasi (Tya), beliau mengungkapkan bahwa ada beberapa karyawan yang ingin keluar dan mulai untuk mencari pekerjaan lain diluar perusahaan. Mereka melakukan ini dikarenakan mereka merasa kurang puas terhadap pekerjaan yang dimiliki sekarang ini sehingga mereka terpaksa harus mencari pekerjaan baru lainnya.

Selain itu, narasumber juga mengungkapkan bahwa karyawan merasa kurang puas akan pekerjaan yang mereka lakukan, mereka mengungkapkan bahwa beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan gaji yang diterima, dimana kadang mereka bekerja sampai lembur akan tetapi tidak terdapat uang lembur. Selain itu ada juga yang mengungkapkan bahwa sering terjadi konflik antar sesama rekan kerja, entah itu dikarenakan salah paham biasa atau masalah yang cukup serius. Hal ini tentu membuat kepuasan kerja yang dialami karyawan dirasa kurang.

Selain dari kepuasan kerja, narasumber (Tya) juga mengungkapkan bahwa yang menjadi alasan karyawan keluar masuk di dalam perusahaan adalah bekerja di PT AnDA Jaya Group hanya digunakan sebagai batu loncatan untuk mencari pengalaman dan juga mencari pekerjaan lainnya. Jadi rasa bangga yang ditunjukkan karyawan untuk bekerja di PT AnDA Jaya Group terbilang kurang. Sehingga komitmen organisasi antara

karyawan dan juga perusahaan di dalam PT AnDA Jaya Group dapat dikatakan rendah.

Dari uraian diatas peneliti menduga bahwa tingginya *Turnover Intention* yang terjadi di PT AnDA Jaya Group disebabkan oleh rendahnya tingkat kepuasan kerja yang dimiliki karyawan dan juga rendahnya komitmen organisasi dari setiap karyawan. Pernyataan tersebut didukung oleh teori yang dikemukakan oleh (Mobley, 2011) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya *Turnover Intention* adalah karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Dalam upaya untuk menekan tingginya *Turnover Intention* adalah faktor kepuasan kerja. Menurut (Luthans, 2012) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Pendapat lain juga diungkapkan oleh (Hasibuan, 2013) Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan di dalam pekerjaan didefinisikan sebagai perasaan puas dan menikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian atas hasil kerja, penempatan atau promosi jabatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja. Sementara kepuasan kerja di luar pekerjaan adalah kepuasan yang dinikmati di luar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya agar dapat memenuhi kebutuhan. Pendapat lain juga diungkapkan oleh (Hasibuan, 2013) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi

positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan Kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

(Waspodo et al., 2013) melakukan penelitian pada PT Unitex Bogor menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Penelitian lain juga dilakukan oleh (Monica & Putra, 2017) pada Hotel Taman Harum Bali menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Dari beberapa penelitian serta teori yang peneliti dapatkan, maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan tentu akan menurunkan tingkat *turnover intention* dari karyawan. Maka dari itu penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan kerja dari setiap karyawan yang dimiliki agar *turnover intention* dari perusahaan tersebut tidak tinggi sehingga tidak menimbulkan kerugian lainnya yang disebabkan oleh tingginya *turnover intention*.

Selain faktor kepuasan kerja, faktor lain yang mempengaruhi *Turnover Intention* adalah komitmen organisasi. Menurut (Greenberg & Robert A., 2015) mengungkapkan komitmen organisasi sebagai sejauh mana seorang individu mengidentifikasi dan terlibat dengan organisasi dan tidak bersedia untuk meninggalkannya. Pendapat lain juga diungkapkan oleh (Luthans, 2012) bahwa komitmen organisasi merupakan keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok.

Muhammad (Nasution Irfan, 2017) dalam penelitian *medical representative* menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian lain juga dilakukan oleh (Monica & Putra, 2017) pada Hotel Taman Harum Bali menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini membuktikan bahwa semakin tingginya tingkat komitmen organisasi yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan, akan membuat karyawan merasa enggan untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja saat ini. Maka penting bagi perusahaan untuk menciptakan komitmen yang tinggi antara karyawan dan perusahaan agar tingkat *turnover intention* yang terjadi di dalam perusahaan tidak terlalu tinggi.

Berdasarkan latar belakang serta penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan mengambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Divisi Administrasi Pada PT. AnDA Jaya Group Jombang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan PT. AnDAJaya Group?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan PT. AnDA Jaya Group?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilaksanakan adalah :

1. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. AnDA Jaya Group.
2. Menganalisis komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan PT. AnDA Jaya Group.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat secara :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan dan referensi bagi akademisi atau praktisi yang tertarik mengupas penelitian tentang kinerja karyawan di perusahaan jasa.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen PT AnDA Jaya Group dalam mengelola sumber daya manusia untuk mendukung kemajuan PT AnDA Jaya Group.