

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia terus mengalami persaingan dari tahun ketahun. Hal itu membuat perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk mempertahankan bisnisnya agar tetap dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Tidak lain, tujuan utama perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya adalah untuk mendapatkan laba semaksimal mungkin. Hal tersebut dapat ditempuh dengan cara mengelola sumber daya yang ada diperusahaan dengan sebaik mungkin. Satu-satunya sumber daya perusahaan yang memiliki nilai kompetitif adalah sumber daya manusia. Dimana faktor sumber daya manusia ini memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan. Terlebih lagi bagi perusahaan yang menawarkan jasa. Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan – tujuan individu maupun organisasi. (Handoko, 2010:03).

Namun, apabila sumber daya manusia yang dikelola di perusahaan tidak berjalan dengan efektif maka timbul berbagai masalah yang dapat mengganggu kinerja perusahaan. *Turnover intention* atau keinginan seseorang untuk keluar dari pekerjaan tempat ia bekerja menjadi bentuk perilaku karyawan yang sudah sering terjadi diperusahaan. Hal tersebut disebabkan oleh kegagalan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Saat ini tingkat *turnover intention* yang tinggi sudah menjadi masalah yang serius yang

dialami oleh sebagian besar perusahaan. Dampak negatif dari tingkat *turnover intention* yang dirasakan oleh sebagian besar perusahaan adalah pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya baru untuk merekrut para karyawan untuk bekerja di perusahaan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai target tujuan perusahaan adalah dengan cara meminimalisir tingkat perputaran karyawan (*employee's turnover*) dengan memperhatikan segala faktor yang menyebabkan keinginan karyawan untuk berpindah kerja (*turnover intention*). Keinginan seorang karyawan untuk berpindah dapat disikapi dengan sebuah keadaan dimana kondisi kerjanya sudah tidak lagi sesuai dengan apa yang ia harapkan. (Witasari, 2009). Tingginya tingkat *turnover intention* yang terjadi pada sejumlah perusahaan di Asia, termasuk di Indonesia, memang telah menjadi isu organisasi yang cukup ramai dibicarakan. (Toly, dalam Manurung & Ratnawati, 2012) menjelaskan bahwa hal yang membuat stres perusahaan adalah apabila proses perekrutan karyawan yang sudah berhasil menjaring karyawan yang berkualitas ternyata malah meninggalkan perusahaan tersebut dan memilih pekerjaan yang baru di perusahaan yang lain. Hal semacam itu pastinya membuat perusahaan merasa dirugikan baik secara materi maupun waktu yang telah digunakan. Oleh sebab itu perusahaan perlu untuk mengetahui hal-hal apa saja yang membuat karyawan merasa tidak nyaman (*job insecurity*) dengan pekerjaannya sejak awal sehingga mengakibatkan *turnover intention* atau keinginan seseorang untuk berpindah kerja.

Stres dalam bekerja telah menjadi masalah yang kerap muncul pada diri seorang karyawan di perusahaan. Stres kerja adalah suatu kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dengan pekerjaannya serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Menurut Fred Luthans (terjemahan Wicaksana, 2016) mengemukakan bahwa banyak manajer melaporkan bahwa stres berkaitan dengan pekerjaan, dan lingkungan baru yang semakin memperburuk suasana. Seperti yang telah dikemukakan oleh Handoko (2008:200) stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Alhasil stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas- tugasnya dalam bekerja.

Perihal masalah tersebut, Fried et.al, (2008) lewat studinya menjelaskan mengenai hubungan stres kerja berpengaruh terhadap karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Adanya stres ditempat bekerja tentu akan membuat ketidaknyamanan seseorang dalam bekerja (*job insecurity*). Ketika seseorang merasa mulai tidak nyaman dengan pekerjaannya, maka seseorang tersebut akan *burnout* sehingga karyawan berfikir untuk keluar dari tempat kerjanya.

Tidak hanya stres kerja, *work conflict* (konflik kerja) juga dipandang menjadi masalah yang sering terjadi disebuah organisasi dan berujung pada tingkat *turnover intention*. Karyawan biasanya meninggalkan pekerjaannya akibat konflik kerja yang menimpanya. Kecenderungan pasangan suami istri yang hidup dikota – kota besar saat ini adalah keduanya bekerja (*dual career*). Hal tersebut

dilakukan tidak hanya karena tuntutan kebutuhan ekonomi rumah tangga semata, melainkan baik dari suami dan istri memiliki keinginan untuk aktualisasi diri dimasyarakat sejalan dengan ilmu pengetahuan yang telah mereka peroleh dibangku pendidikan. Pola keluarga seperti inilah yang mengakibatkan sulitnya pembagian waktu antara tuntutan pekerjaan dan keluarga. Seperti contoh wanita yang sudah menikah dan mempunyai anak, biasanya mempunyai stres kerja yang tinggi karena adanya peran ganda, yaitu sebagai seorang istri dan sebagai wanita karir. Hal tersebut nyatanya menjadi masalah yang serius dihadapi oleh sebagian besar karyawan yang memiliki peran ganda tersebut. Konflik kerja (*work conflict*) seperti ini biasanya terjadi pada diri seorang karyawan yang bersifat pribadi dan hal tersebut terbawa ke pekerjaannya. Hal seperti ini lebih dikenal dengan *work – family-conflict* atau konflik kerja keluarga.

Jika hal tersebut tidak segera diatasi maka akan mengganggu prestasi kerja dan membuat seseorang merasa tidak nyaman dalam bekerja. Namun konflik kerja (*work conflict*) bisa terjadi antara karyawan dengan masalah pribadi di luar organisasi, atau bahkan bisa terjadi antara karyawan dengan lingkungan tempat ia bekerja. Jika seseorang karyawan yang bekerja mempunyai konflik kerja (*work conflict*) dan tidak bisa mengontrol akan berujung pada ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga konflik kerja tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat *turnover intention* pada sebuah organisasi.

Ketidaknyamanan kerja (*job insecurity*) yang terjadi pada seorang karyawan ditempat kerja merupakan masalah yang sangat serius dalam konteks sumber daya manusia. Hal tersebut menyebabkan perasaan tegang, khawatir,

cemas, takut, bahkan stres ditempat kerja. Sehingga perasaan ingin berpindah kerja (*turnover intention*) muncul pada diri karyawan. Namun hal seperti ini tidaklah buruk bagi perusahaan terlebih juga merupakan hak bagi setiap individu yang bekerja diperusahaan mungkin keinginan berpindah kerja karena mungkin individu tersebut mendapat kesempatan untuk bekerja diperusahaan yang lebih baik lagi atau juga karyawan ingin berpindah kerja karena memang sudah tidak tahan lagi dengan situasi tempat ia bekerja. (Yulianto, dalam Sidharta & Margaretha, 2011).

Berdasarkan variabel – variabel terhadap tingkat *turnover intention* yang terjadi diperusahaan maka hal tersebut mendorong perlunya penelitian yang berorientasi pada manajemen sumber daya manusia, sebagai pembinaan SDM. Harapannya, supaya dapat tercipta hubungan yang harmonis antara manajemen dengan tenaga kerja untuk mencapai kinerja individu yang optimal dan selanjutnya dapat memberikan kontribusi pada kinerja perusahaan. Untuk itu peneliti sengaja memilih salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang sedang bertahan menghadapi persaingan bisnis dengan perusahaan penyedia layanan jasa yang lain. Dalam iklim kompetisi yang ketat memerlukan pengelolaan sumber daya perusahaan yang optimal, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusianya.

PT Garuda Indonesia, Tbk adalah salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang industri maskapai penerbangan yang menyediakan pelayanan jasa untuk para konsumennya. Dalam melancarkan dunia bisnis perusahaannya, PT Garuda Indonesia, Tbk berupaya semaksimal

mungkin agar karir bisnisnya tetap berjalan sesuai harapan perusahaan. Tak heran banyak penghargaan yang sudah diterima oleh pihak perusahaan selama mengembangkan karir bisnisnya. Tetapi yang menjadi masalah adalah *turnover intention* karyawan, khususnya para karyawan yang bekerja di salah satu kantor cabang PT Garuda Indonesia, Tbk yang berada di bandara Soekarno Hatta. Berdasarkan pada survei pada PT. Garuda Indonesia, Tbk yang menjadi sorotan tingkat terjadinya *turnover intention* karyawan yang bekerja pada staf general affairs yang sudah bekerja minimal 5 tahun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, *work conflict* karyawan terhadap *job insecurity* yang berdampak pada *turnover*. *Turnover* yang terjadi pada karyawan yang bekerja adalah disebabkan karena berbagai masalah yang dialami oleh masing- masing individu. Alasan pemilihan perusahaan tersebut adalah karena karyawan pada bagian staf di kantor cabang tersebut ditemukan indikasi memiliki tingkat *turnover* dengan berbagai alasannya yaitu lingkungan kerja, alasan karir, dan alasan yang otoriter.

Tabel 1.1.
Data Turnover Bagian Staff General Affairs PT. Garuda Indonesia, Tbk.
Periode tahun 2014– 2016 di Bandara Soekarno Hatta (CGK)

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Persentase (%)
2014	100	10	7	7
2015	98	10	9	9,2
2016	99	6	12	12,1

Sumber : Data Staff General Affairs, Garuda Indonesia, Tbk. 2017

Dari tabel 1.1, itu merupakan jumlah karyawan yang bekerja pada bagian staf general affairs yang telah bekerja selama 5 tahun dan berstatus sebagai

karyawan tetap pada PT. Garuda Indonesia, Tbk telah mengalami peningkatan perputaran karyawan. Pada tahun 2014 terjadi tingkat perputaran karyawan sebesar 7% dan pada tahun 2016 terjadi peningkatan hingga mencapai 12,1%. Meningkatnya perputaran karyawan tersebut memberikan indikasi bahwa keinginan karyawan untuk berpindah kerja pada perusahaan meningkat.

Penelitian tentang *turnover intention* telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu, seperti yang dilakukan Sanjoko (2015), Yuda dan Ardhana (2017), Arshadi dan Hojat (2013) dan Amany dan Idrus (2016) bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Begitu halnya dengan hasil temuan Wicaksono (2016), Bonaventura (2012) serta Septiari dan Ardana (2016) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berbeda dengan penelitian Mamewe (2015) yang menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Hasil penelitian Fong dan Mahfar (2013), Nanda dan Utama (2015), Wicaksono (2016) dan Zahroh dan Sudibya (2016) serta Septiari dan Ardana (2016) menunjukkan bahwa *work conflict* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berbeda dengan penelitian Lathifah (2008) yang menunjukkan bahwa *work conflict* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Hasil penelitian Ardy Kurniawan Nugroho (2012), Sandi (2014), Minanti (2015) menunjukkan bahwa *job insecurity* mempunyai pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berbeda dengan penelitian Daniel Andries (2010) terjadi sebaliknya bahwa *job insecurity* tidak berpengaruh terhadap keinginan berpindah kerja. Hasil penelitian Wijaya (2010) dan Nurrochman (2008) juga menunjukkan

jika *job insecurity* tidak mempengaruhi keinginan karyawan untuk berpindah kerja.

Berdasarkan hasil riset gap menunjukkan bahwa terjadinya *turnover intention* disebabkan karena faktor stres kerja, *work conflict* dan *job insecurity*. Dengan terjadinya penelitian yang kontradiktif tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul “PERAN *JOB INSECURITY* MELALUI STRES KERJA DAN *WORK CONFLICT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* (Studi Kasus Pada Staf General Affairs PT. Garuda Indonesia, Tbk)” diharapkan dapat menemukan solusi yang bermanfaat bagi pihak perusahaan

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, studi mengenai *turnover intention* karyawan di PT Garuda Indonesia, Tbk adalah hal yang sangat perlu untuk dilakukan untuk memprediksi seberapa besar faktor stres kerja, *work conflict* dan *job insecurity* mempengaruhi niat karyawan untuk pindah dan memberikan masukan kepada perusahaan sebagai salah satu upaya untuk menekan angka *turnover* yang sebenarnya. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka bagaimana upaya yang dilakukan perusahaan agar terjadinya *turnover intention* semakin kecil, sehingga pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap *job insecurity*?
2. Bagaimana pengaruh *work conflict* terhadap *job insecurity*?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*?
4. Bagaimana pengaruh konflik kerja terhadap *turnover intention*?

5. Bagaimana pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan yang dapat memberikan jawaban atau memecahkan masalah atas rumusan penelitian di atas.

Penelitian ini mempunyai tujuan yakni :

1. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *job insecurity* pada PT. Garuda Indonesia, Tbk.
2. Menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap *job insecurity* pada PT. Garuda Indonesia, Tbk.
3. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada PT. Garuda Indonesia, Tbk.
4. Menganalisis pengaruh *work conflict* terhadap *turnover intention* pada PT. Garuda Indonesia, Tbk.
5. Menganalisis *job insecurity* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT. Garuda Indonesia, Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada hakekatnya suatu penelitian yang dilaksanakan diharapkan akan mendapatkan manfaat. Berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, maka diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana bagi penulis untuk menerapkan teori dengan kenyataan yang ada serta berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran bagi perusahaan dan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia (karyawan) yang dimiliki, sehingga apabila ada yang menjadi kelemahan dapat diambil kebijakan yang tepat sehingga menjadi suatu kekuatan baru bagi perusahaan.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan, khususnya berguna bagi para akademis sebagai acuan dan bahan pembelajaran serta menjadi referensi bagi penulis lainnya yang akan melakukan penelitian dengan judul atau materi yang sama.