

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang berkualitas berperan besar dalam menentukan keberhasilan perusahaan, seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Eksistensi keberhasilan perusahaan dimulai dari usaha mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal. Untuk itu pihak manajemen perusahaan harus mampu menjaga tenaga kerjanya dengan baik, karena apabila tidak dijaga dengan baik, maka akan berakibat pada berkurangnya sumber daya yang potensial yang disebabkan karena keinginan karyawan untuk berpindah kerja (*turnover intention*).

Turnover intention didefinisikan sebagai keinginan seseorang untuk keluar dari organisasi tempat dia bekerja (Siagian, 2012). Bagi perusahaan, pergantian karyawan dapat menimbulkan berbagai potensi biaya yang dikeluarkan perusahaan, sedangkan bagi karyawan secara emosional dan mental karyawan akan melakukan hal yang negatif, yaitu dengan datang terlambat, sering bolos, kurang antusias, atau kurang memiliki keinginan untuk berusaha dengan baik (Rus dan McNeily, 1995 dalam Nugraha dan Purba, 2017). Keinginan karyawan untuk pindah tidak lepas karena kebijakan manajemen yang kurang baik sehingga mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan.

Stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir

dan kondisi karyawan (Gaol, 2014). Tingginya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan antara lain disebabkan karena tingginya stress kerja dalam perusahaan (Siagian, 2012). Stres kerja yang dialami karyawan tentunya akan merugikan perusahaan yang bersangkutan karena hasil yang dicapai akan menurun. Tingginya perilaku kerja karyawan yang berpindah kerja tentu dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya karena faktor tingginya tuntutan pekerjaan serta terjadinya konflik pekerjaan-keluarga.

Tuntutan pekerjaan merupakan beban tugas yang diberikan karyawan yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan rencana yang ada secara kualitas dan kuantitas (Hasibuan, 2012). Karyawan dengan menerima tuntutan tugas yang keras dan berat dapat menimbulkan beban kerja. Semakin tinggi tuntutan kerja yang diinginkan perusahaan dari kemampuan yang dimiliki karyawan, maka tentu akan semakin meningkatkan keinginan karyawan untuk berpindah kerja. Hal ini sesuai pernyataan Sampson & Akyeampong (2014) bahwa tuntutan yang ditempatkan organisasi dapat memberikan tekanan pada karyawan sehingga mengakibatkan karyawan mengalami gejala stres dan kelebihan kerja yang berdampak terjadinya *turnover intention*.

Konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) adalah salah satu bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal (Buhali dan Margaretha, 2013). Konflik pekerjaan-keluarga juga dipandang menjadi masalah yang sering terjadi disebuah perusahaan dan berujung pada tingkat *turnover intention*. Hal ini sesuai pernyataan Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Wicaksono (2016) bahwa

perilaku mengidentifikasi dan menganalisis konsep *work conflict* dapat mempengaruhi terjadinya *turnover intention*. Kesulitan dalam rumah tangga menyebabkan pekerja menghabiskan waktu pekerjaan, kurang konsentrasi, terburu-buru mengerjakan tugas dan menjadwalkan kembali pekerjaan untuk melakukan pekerjaan lain.

Begitu halnya dengan PT. Matahari Departement Store Semarang, bahwa peran karyawan merupakan elemen penting dalam rangka meningkatkan hasil yang maksimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dalam rangka memenuhi permintaan pelanggan, maka pihak manajemen perusahaan berupaya mengoptimalkan karyawan seefektif dan seefisien mungkin, sehingga hal yang terjadi karyawan bekerja di luar peranannya. Hal tersebut tidak lepas karena pimpinan berpandangan bahwa tenaga kerja sebagai faktor produksi saja karena masih banyaknya tingkat pengangguran yang tinggi sehingga pihak manajemen berpandangan bahwa tenaga kerja dengan mudah didapatkan. Dampak dengan pandangan tersebut tentu mempengaruhi tingkat perputaran karyawan yang tinggi, seperti dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 1.1
Tingkat Perputaran Karyawan
PT. Matahari Departement Store Semarang Tahun 2014 – 2017

Keterangan	2014	2015	2016	2017
Jumlah Karyawan	196	216	211	207
Jumlah karyawan yang keluar	26	24	34	36
Persentase	13,2	11,1%	16,1%	17,4%

Sumber : PT. Matahari Departement Store Semarang, 2018

Berdasarkan tingkat perputaran karyawan seperti dijelaskan pada Tabel 1.1 selama periode 2014 hingga 2017 mengalami tingkat perputaran karyawan yang terus meningkat. Tingkat perputaran karyawan tahun 2014 yaitu sebesar 12,4% yang kemudian pada tahun 2015 mengalami penurunan hingga 11,1%, akan tetapi pada tahun 2016 dan 2017 terus mengalami peningkatan. Meningkatnya tingkat perputaran karyawan dari tahun ke tahun memberikan indikasi bahwa keinginan karyawan untuk berpindah kerja dari perusahaan begitu tinggi.

Penelitian terhadap *turnover intension* telah banyak dilakukan oleh para peneliti-peneliti sebelumnya yang masih inkonsisten. Hasil penelitian Qureshi, et.al (2013) menunjukkan bahwa tuntutan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* dengan arah positif. Berbeda dengan penelitian Nugraha dan Purba (2017) menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Penelitiannya Iqbal, dkk (2014) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa tuntutan pekerjaan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Hasil penelitian Fong dan Mahfar (2013), Nanda dan Utama (2015), Wicaksono (2016) dan Zahroh dan Sudibya (2016), Septiari dan Ardana (2016), Paramita dan Subudi (2017) serta Saraswati dan Subudi (2017) menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berbeda dengan penelitian Lathifah (2008) dan Yani, dkk (2016) yang menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas menunjukkan bahwa terjadi kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya, terkait dengan variabel tuntutan pekerjaan dan konflik pekerjaan-keluarga. Untuk itu dalam penelitian ini akan

menguji kembali dengan mengacu pada penelitian terdahulu yang hasilnya masih inkonsisten. Dengan terjadinya penelitian yang kontradiktif tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul *MODEL TURNOVER INTENTION YANG DIPENGARUHI TUNTUTAN PEKERJAAN, KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA DAN STRES KERJA* (Studi pada PT. Matahari Departement Store Semarang)

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, dapat diketahui bahwa masalah dalam penelitian ini adalah tingginya tingkat perputaran karyawan yang menunjukkan jika keinginan karyawan untuk berpindah kerja juga semakin tinggi. Hal tersebut juga didukung dengan terjadinya penelitian yang kontradiktif. Dengan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan yaitu bagaimana upaya yang dilakukan pihak manajemen agar terjadinya *turnover intention* dapat diperkecil, sehingga pertanyaan penelitiannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap stres kerja karyawan di PT. Matahari Departement Store Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stres kerja karyawan di PT. Matahari Departement Store Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *turnover intention* di PT. Matahari Departement Store Semarang ?
4. Bagaimana pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention* di PT. Matahari Departement Store Semarang ?
5. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* di PT. Matahari Departement Store Semarang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini merupakan jawaban atas masalah yang diteliti.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap stres kerja karyawan di PT. Matahari Departement Store Semarang.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stres kerja karyawan di PT. Matahari Departement Store Semarang
3. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *turnover intention* di PT. Matahari Departement Store Semarang
4. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention* di PT. Matahari Departement Store Semarang
5. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* di PT. Matahari Departement Store Semarang

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini untuk dapat dipergunakan sebagai masukan bagi pihak manajemen perusahaan terutama dalam memperkecil terjadinya keinginan karyawan untuk berpindah kerja, terkait dengan tuntutan pekerjaan, konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja.

- b. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan melatih kemampuan dalam menganalisis pengambilan keputusan berdasarkan teori manajemen sumber daya manusia yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam memahami disiplin ilmu manajemen sumber daya manusia serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.