

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perubahan kondisi dalam perusahaan yang semakin berkembang, dengan ditandai kemajuan teknologi dan informasi membuat perusahaan terdorong untuk memiliki daya saing yang tinggi. Hal tersebut dikarenakan agar suatu perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin sengit antar perusahaan, namun tidaklah mudah bagi perusahaan untuk mempertahankan karyawan atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang sudah ada. Salah satu sumber utama pertahanan dalam suatu perusahaan adalah sumber potensi manusia yang dimiliki perusahaan. Sumber potensi manusia dalam perusahaan dituntut agar memiliki keunggulan dan daya saing tinggi. Keunggulan daya saing yang tinggi akan menyebabkan suatu perusahaan dapat bertahan dalam persaingan sengit antar perusahaan.

Sumber Daya Manusia adalah sebuah aset perusahaan terpenting, yang secara tidak langsung mempengaruhi efektivitas serta efisiensi dalam perusahaan. Sumber Daya Manusia juga menjadi faktor penentu perusahaan dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan, maka dari itu perusahaan yang berperan harus mampu mengelola dan mempertahankan Sumber Daya Manusia sebaik mungkin. Apabila perusahaan tidak mampu mempertahankan Sumber Daya Manusia, maka akan berdampak pada berkembang atau tidaknya perusahaan. Salah satu dampak yang dialami perusahaan jika tidak mampu mempertahankan SDM maka banyak karyawan berkeinginan untuk mengundurkan diri dari perusahaan ke perusahaan lain (*turnover*) (Agung, 2013).

*Turnover* diartikan sebagai masalah yang dianggap serius dalam bidang SDM. Masalah *turnover* menjadi serius dalam sebuah perusahaan karena berhubungan dengan perputaran keluar masuknya tenaga kerja yang cukup tinggi (Kumar, 2012). *Turnover* dapat diartikan sebagai tindakan karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan, sedangkan *turnover intention* mengarah pada

suatu kelanjutan hubungan karyawan dengan perusahaan dan belum dipastikan karyawan tersebut meninggalkan perusahaan atau tidak. Tingkat *turnover* yang tinggi menjadi masalah yang paling dasar untuk suatu perusahaan. *Turnover* yang tinggi akan berdampak negatif pada perusahaan.

Dampak negatif yang diperoleh akibat *turnover* pada perusahaan adalah kerugian yang dialami perusahaan. Perusahaan perlu mengeluarkan biaya dan membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan perekrutan kembali karyawan baru. Beberapa manajer *human resource development* (HRD) mengalami frustrasi karena mengetahui adanya ketidak keberhasilan dalam proses rekrutmen. Karyawan yang sudah didapatkan secara maksimal dan berkualitas akhirnya memilih untuk berpindah dan bekerja di perusahaan lain (Lathifah, 2008).

Dewasa ini *turnover* telah terjadi pada perusahaan PT. “XZ” di Semarang. PT. “XZ” merupakan anak perusahaan dari PT. “T” yang bergerak sebagai penyedia atau penghubung komunikasi antara perusahaan dan saluran informasi untuk konsumen. PT. “XZ” berfokus pada penanganan dalam layanan informasi agar menjadi pemimpin di sebuah perusahaan Proses Bisnis Manajemen. PT. “XZ” dahulunya pada tahun 1984 bernama PT. “EY” dan berubah menjadi nama PT. “XZ” pada tahun 1995.

PT. “XZ” telah berkembang menjadi 3 (tiga) cabang bisnis dalam memenuhi banyaknya tuntutan masyarakat Indonesia akan kebutuhan jasa informas hingga mengembangkan layanan “Lxxx” dengan menyediakan sebuah jasa *outsourcing*. Adanya layanan “Lxxx” merupakan usaha aktivitas peningkatan dalam memasarkan sebuah kualitas layanan antara PT. “XZ” terhadap pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan HR PT. “XZ” pada 13 Oktober 2016 menyatakan bahwa tingkat *turnover* pada “Lxxx” di PT. “XZ” dapat dikatakan cukup tinggi.

*“Iya mba bener turnover di perusahaan kami memang cukup tinggi terutama di “Lxxx”, jadi nanti jumlah sampel buat penelitian kami tentukan ya dan penelitian hanya bisa dilakukan sekali aja hehe”.*

Tidak hanya dengan HR PT. “XZ”, peneliti juga melakukan wawancara dengan 2 karyawan “Lxxx” yang dilakukan pada tanggal 18 Oktober 2016. Hasil

dari wawancara tersebut adalah karyawan merasa tertekan dengan system kerja (operator layanan) di “Lxxx”. Karyawan *outsourcing* dalam menjalankan pekerjaan harus mengikuti prosedur kerja yang ditetapkan, sehingga karyawan tidak dapat keluar dari *standart operating procedure* (SOP) yang ada. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh subjek “melati”:

*“Jadi sistem kerja di “Lxxx” itu kita sebagai operator layanan. Nah, kerjaan kita itu nerima call dan dengerin keluhan pelanggan yang notabennya negative, sedangkan kita harus mendengarkan keluhan tersebut dan memberikan masukan positif sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kita dengerin keluhan itu juga ngga cuma dengerin aja, kita harus bikin laporan sesuai dengan apa yang disampaikan pelanggan dan harus detail banget. Pernah tuh mba aku ngadepin pelanggan hampir satu jam dia ngga mau tutup telpon. Bayangin aja gimana cara kita ngehandle itu semua. Ngga cuma ngadepin pelanggan, bikin laporan, tapi apa yang kita sampaikan kepada pelanggan itu didengerin dan dinilai oleh bagian tertentu. Standar penilaian kinerja dari perusahaan juga tinggi mba. Jadi ngga bisa seenaknya. Kalo ngga sabar dan mental ngga kuat pasti karyawan memutuskan buat resign”.*

Tingginya *turnover* yang terjadi pada perusahaan PT. “XZ” dapat digambarkan dalam bentuk sederhana seperti yang tertera di bawah ini. Berikut data *turnover* karyawan “LXXX” PT. “XZ” Semarang bulan Januari 2016 – bulan September 2016, diformulasikan berdasar tabel di bawah ini:

**Tabel 1. 1 Data Turnover Karyawan “LXXX” PT. “XZ” Semarang**

Tahun	Bulan	Jumlah karyawan	Out	%
2016	Januari	343	54	15,7
	Februari	335	63	18,8
	Maret	354	45	12,7
	April	349	31	8,8
	Mei	338	43	12,7
	Juni	295	40	13,6
	Juli	255	42	16,5
	Agustus	233	31	13,3
	September	237	29	12,2
Total		2739	378	13,8

Sumber : HRD PT. “XZ” Semarang

Berdasarkan paparan data di atas dapat diketahui, terhitung dari awal bulan Januari 2016 sampai September 2016, karyawan “Lxxx” PT. “XZ” Semarang yang mengundurkan diri telah mencapai angka 378 orang. Harris & Cameron (2005) mengungkapkan bahwa apabila tingkat *turnover* telah mencapai hingga lebih 10% per satu tahun maka dapat dikatakan terlalu tinggi, sedangkan pada karyawan “Lxxx” PT. “XZ” per sembilan bulan tingkat *turnover* mencapai angka hingga 13.8%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat *turnover* pada karyawan “Lxxx” PT. “XZ” adalah tinggi.

Tingginya angka *turnover* pada karyawan “Lxxx” PT. “XZ” disebabkan dari banyak faktor. Faktor yang mempengaruhi *turnover* karyawan “Lxxx” salah satunya adalah merasa tertekan karena system perusahaan yang memiliki beberapa peraturan yang dikatakan dapat membuat tertekan. Seperti cuplikan hasil interview yang dilakukan oleh peneliti dengan karyawan yang sudah tidak bekerja di “Lxxx” PT. “XZ” pada tanggal 20 Oktober 2016:

*“Pekerjaan di “Lxxx” sangat membuat tertekan mba. Jadi disini kan kerjanya sifting ya, itu bikin capek. Misal hari ini masuk sore nanti jam kerjanya sampe malem. Dan kebetulan misalkan hari berikutnya masuk pagi mba, itu semua kan bisa terjadi ya memang terjadi. Aturan yang terlalu banyak, penilaian kinerja yang tinggi serta call dari banyak pelanggan yang tidak ada henti. Sehingga itu yang memutuskan saya untuk berhenti dari pekerjaan ini”.*

Faslah (2010) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* antara lain komitmen berorganisasi, ketidakamanan dalam bekerja, kinerja pada karyawan, pengembangan karir, kepuasan kerja, keterlibatan karyawan rendah serta stress kerja yang dialami karyawan.

Stres kerja merupakan sebuah tanggapan adaptif yang dibatasi oleh oleh perbedaan individual serta proses psikologis, seperti konsekuensi dari setiap aktivitas interaksi dengan lingkungan, keadaan ataupun kejadian eksternal yang akan membebani tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan (Fauji, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agung (2013) pada PT.UNITEX mengalami peningkatan *turnover* yang tinggi, dari 4,1% pada tahun 2008 naik menjadi 8,2% pada tahun 2009 dan pada tahun 2010 mengalami peningkatan drastis menjadi 20,4%. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut

menunjukkan bahwa adanya pengaruh hubungan positif dan signifikan antara stres kerja dengan *turnover intention* karyawan PT. UNITEX Bogor.

Faktanya yang telah terjadi pada karyawan “Lxxx” PT.”I” mengalami beberapa masalah yang berdampak stress kerja pada karyawan. Masalah yang dapat menimbulkan stres tersebut tersebut seperti, tuntutan tugas dan tanggung jawab karyawan yang sangat besar. Masalah stres kerja yang dialami oleh karyawan merupakan masalah yang sering terjadi.

Stres kerja yang dialami karyawan merupakan sebuah kondisi tertekan mengenai suatu aktivitas pekerjaan. Dampak dari stress kerja terhadap perusahaan antara lain karyawan sering melakukan absen dalam bekerja, memiliki tingkat produktivitas yang rendah, mengalami peningkatan pada *turnover*, ketidakpuasan dalam bekerja, serta menurunnya tingkat keterikatan pada perusahaan dan kesetiaan dalam bekerja (Hermitha, 2011). Murtiningrum (2006) mengutarakan stres terbagi menjadi dua antara lain, *distress* dan *eustress*. *Distress* adalah keadaan stress yang dialami individu yang dapat berdampak buruk, sedangkan *eustress* adalah keadaan stress yang dapat memberikan pengaruh positif terhadap individu.

Klassen (2011) mengungkapkan bahwa stres menimbulkan pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Karyawan yang menghadapi stres akan mampu mengimplikasikan secara berlebihan pada *turnover intention*. Stres juga dapat mengakibatkan ketidakpuasan dalam bekerja, hilangnya tenaga kerja serta *turnover* meningkat.

Ardana, dkk (2016) telah melakukan penelitian mengenai pengaruh *job insecurity* dan stres kerja pada Hotel Asana Agung Putra Bali yang menunjukkan hasil stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel Asana Agung Putra Bali. Semakin tinggi stres kerja, maka akan semakin tinggi pula tingkat *turnover intention* pada karyawan Hotel Asana Agung Putra Bali begitu juga sebaliknya, semakin rendah tingkat stres kerja maka semakin rendah pula tingkat *turnover intention*.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Gultom (2016) tentang pengaruh stres kerja, konflik dan gaji terhadap *turnover* pada karyawan Choco Bakery

menunjukkan bahwa stres kerja, konflik serta gaji secara bersamaan telah mempengaruhi *turnover* pada karyawan choco bakery. Diantara ketiga variabel bebas tersebut, variabel yang sangat berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover* yaitu stres kerja. Hal tersebut ditunjukkan dari koefisien analisis regresi sebesar 0,586, disisi lain berdasarkan jawaban responden terhadap aitem-aitem pernyataan menunjukkan bahwa tingkat stres kerja pada karyawan Choco Bakery tergolong cukup tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya stres kerja akan meningkatkan *turnover* pada karyawan, dan begitupun sebaliknya menurunnya stres kerja akan menurunkan tingkat *turnover* pada karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk merancang sebuah penelitian yang berjudul “Hubungan antara Stres Kerja dengan *Turnover Intention* pada Karyawan “Lxxx” PT. “XZ” Semarang. Serta peneliti ingin meneruskan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agung dkk pada tahun 2013 dengan subjek penelitian yang berbeda. Penulis ingin mengetahui apakah ada persamaan hasil atau perbedaan hasil penelitian.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah, yaitu “Apakah ada hubungan positif antara stres kerja dengan *turnover intention* pada Karyawan “Lxxx” PT. “XZ” Semarang?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan peneliti ini yaitu untuk mengetahui secara empiris adanya hubungan positif antara stres kerja dengan *turnover intention* pada Karyawan “Lxxx” PT. “XZ” Semarang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu peneliti berharap agar penelitian ini memberikan informasi kajian psikologi yang bergerak dalam bidang industri dan organisasi mengenai *turnover intention*.

### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini sebagai berikut:

- Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap agar perusahaan lebih memperhatikan penyebab stres kerja pada karyawan.
- Perusahaan berupaya untuk memperkecil tingkat *turnover intention* agar produktivitas SDM karyawan meningkat.