

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam perusahaan yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para pekerjanya dengan baik agar para pekerja memiliki kualifikasi yang baik di dalam perusahaan. Saeka dan Suana (2016 : 57) mengatakan bahwa sumber daya manusia berperan penting dalam organisasi, tanpa didukung dengan sumber daya manusia yang baik maka suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam mencapai tujuannya.

Secara umum SDM bertujuan meningkatkan kinerja perusahaan melalui pembentukan SDM yang handal. Disinilah letak peranan penting dari manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam rangka memperoleh dan menjaga sumber daya manusia yang berkualitas dan handal (Putradiarta, 2016 : 1). Sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan perusahaan. Jalan atau tidaknya suatu perusahaan sangat di tentukan oleh sumber daya manusianya. Karyawan sangat berharga bagi perusahaan sebagai pelaku penunjang tercapainya tujuan organisai. Keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan perusahaan. Sebaliknya, apabila karyawan tidak dikelola dengan baik maka karyawan akan tidak nyaman di perusahaan, kurang semangat bekerja dan akhirnya mempunyai niat untuk keluar dari pekerjaannya (*Turnover Intention*).

Turnover intention merupakan suatu pekerja cenderung memiliki niat untuk mencari pekerjaan lain. “*Turnover Intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri” Siregar (2006: 214). Tingkat *turnover* yang tinggi pada suatu perusahaan bisa membuat perusahaan tersebut kehilangan sumber daya manusia yang berkualitas. Tinggi rendahnya *turnover* karyawan pada suatu organisasi mengakibatkan tinggi rendahnya biaya perekrutan seleksi, dan pelatihan yang harus ditanggung organisasi. *Turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi perusahaan, seperti menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja yang ada, serta tingginya biaya pengelolaan SDM, seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya

rekrutmen dan pelatihan kembali (Sartika, 2014). Hal ini dapat mengganggu efisiensi operasional organisasi, apalagi karyawan yang pindah tersebut memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang baik.

PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif adalah suatu perusahaan yang beregerak di bidang penjualan otomotif, suku cadang dan service kendaraan mobil Mitsubishi yang terletak dipusat kota Jambi. PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi pastinya dapat memberikan pelayanan dan marketing yang terbaik untuk pelanggan. Agar dapat mewujudkan tujuan tersebut maka PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif didukung oleh karyawan yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Deni selaku staf HRD PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif pada tanggal 1 Desember 2020 menyatakan bahwa fenomena mengenai *turnover* karyawan di PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif kerap terjadi terutama pada karyawan sales. Berikut adalah data *turnover* karyawan pada survey awal di PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi :

Tabel 1.1

Data *Turnover* Karyawan Sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi

Tahun	Jumlah karyawan awal	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir	Persentase (%)
2016	101	-	-	101	-
2017	101	2	3	100	3,0%
2018	100	6	5	101	5,0%
2019	101	3	4	100	4,0%
2020	100	9	10	99	10,0%

Sumber : HRD PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Kota Jambi 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat dalam 5 tahun terakhir *turnover* karyawan keseluruhan sales pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif telah terjadi peningkatan pada tahun 2017 ke 2018 yang dapat dipersentasekan 5,0% dan dari tahun 2019 ke 2020 dengan nilai persentase 10,0% . Jumlah tersebut adalah jumlah keseluruhan karyawan sales yang mengundurkan diri baik secara sukarela maupun tidak sukarela. Sehingga hal ini harus diperhatikan karena akan berdampak buruk bagi perusahaan.

Peningkatan *turnover* pada karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi kerap terjadi. Robbins (1996) menjelaskan bahwa turnover dapat terjadi secara sukarela (*voluntary turnover*) maupun secara tidak sukarela (*involuntary turnover*). Banyak hal yang menjadi penyebab adanya turnover di perusahaan yaitu, pekerjaan yang dirasa memberatkan, tuntutan perusahaan yang sering mustahil untuk dipenuhi dan ketidakpuasan dalam pekerjaannya. Upaya perusahaan untuk mempertahankan karyawannya tersebut agar tidak mengalami *turnover* adalah dengan cara memelihara kepuasan kerja karyawan. Hal ini sesuai dengan pendapat Wasposito (2013) semakin rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan, sehingga memunculkan pemikiran mereka untuk meninggalkan pekerjaannya.

Fenomena *turnover* pada karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif ini cukup mengundang perhatian, karena banyak faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention* tersebut. Menurut Mobley et al (1978) menyebutkan beberapa faktor yang menjadi penyebab keinginan pindah kerja (*Turnover Intention*) yaitu karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi. Setelah dilakukannya observasi awal dengan menyebarkan angket berupa pernyataan ke 15 responden karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif pada tanggal 11 Desember 2020, karyawan diminta untuk memilih dua jawaban mengenai faktor utama yang mempengaruhi *turnover intention*. Berikut adalah data pemilihan faktor utama penyebab *turnover intention* pada karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi:

Tabel 1.2
Faktor-faktor *Turnover Intention* Karyawan Sales
PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif pada Tahun 2020

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Karakteristik Individu Umur, pendidikan, dan status perkawinan bisa menyebabkan seseorang ingin keluar dari pekerjaannya	6	40%
2	Lingkungan Kerja Lingkungan kerja yang tidak baik bisa menyebabkan seseorang ingin keluar dari pekerjaannya.	9	60%
3	Kepuasan Kerja Kepuasan terhadap gaji dan promosi bisa menyebabkan seseorang ingin keluar dari pekerjaannya.	10	67%

4	Komitmen Organisasi Visi dan misi perusahaan yang tidak sejalan dengan karyawan bisa menyebabkan karyawan ingin keluar dari pekerjaannya	5	33%
---	---	---	-----

Sumber : Karyawan Sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif pada Tahun 2020

Hasil observasi tabel 1.2 menunjukkan bahwa faktor kepuasan kerja memiliki angka sebesar 67% disusul lingkungan kerja 60% selanjutnya karakteristik individu 40% dan yang terakhir komitmen organisasai dengan angka sebesar 33%. Dengan hasil tersebut menunjukan faktor utama penyebab *turnover intention* yaitu kepuasan kerja. Hal ini didukung oleh Siagian (2001) menyatakan bahwa salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan pindah kerja adalah kepuasan kerja yang kurang dirasakan karyawan di tempat bekerja.

Kepuasan kerja karyawan merupakan dimana para karyawan merasa senang, nyaman, puas atas pekerjaannya dan merasa kebutuhannya terpenuhi oleh perusahaan seperti upah, pujian, promosi jabatan. Martoyo (2000:142), kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat balas jasa yang memang diinginkan oleh para karyawan yang bersangkutan.

Masalah kepuasan kerja merupakan hal mendasar yang dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar dari tempatnya bekerja dan mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari tempat kerja sebelumnya. Jadi, semakin rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan memunculkan pemikiran mereka untuk meninggalkan pekerjaannya begitupula sebaliknya. Sikap ketidakpuasan kerja yang dirasakan karyawan diduga menimbulkan berbagai masalah seperti meningkatnya tingkat absensi karyawan dan menurunnya kinerja karyawan. Berikut adalah data absensi karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif pada tahun 2018 – 2020 :

Tabel 1.3
Data Absensi Karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi

Tahun	Jumlah karyawan	Hari Kerja	Izin	Terlambat	Tanpa Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
2018	101	297	15	31	25	71	24%
2019	100	297	17	33	26	75	26%

2020	99	292	21	40	29	90	31%
------	----	-----	----	----	----	----	-----

Sumber : PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif 2018-2020

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui bahwa tingkat kehadiran kerja karyawan sales pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif di tahun 2018 yaitu 24% sedangkan di tahun 2019 meningkat sebesar 26% lalu mengalami peningkatan kembali di tahun 2020 sebesar 31%. Dilihat dari data absensi 3 tahun terakhir diketahui bahwa tingkat kehadiran kerja karyawan sales pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif meningkat setiap tahunnya.

Menurut Luthans dalam Novita (2016) ada 5 indikator yang dapat mengukur kepuasan kerja karyawan yaitu kepuasan terhadap pekerjaannya sendiri, kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap atasan dan kepuasan terhadap rekan kerja. Pada tanggal 11 Desember 2020 telah dilakukan survey mengenai kepuasan kerja karyawan sales melalui angket berbentuk kuesioner yang di sebar pada 15 karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi. Berikut adalah hasil kuesioner yang telah disebar pada karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi :

Tabel 1.4
Data Survey Kepuasan Kerja Karyawan Sales
PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi

No	Pertanyaan Kepuasan Kerja	PUAS		TIDAK	
		Jawaban	%	Jawaban	%
1.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya saat ini.	10	67%	5	33%
2.	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima saat ini.	9	60%	6	40%
3.	Perusahaan memberikan peluang untuk maju dalam segala hal.	7	47%	8	53%
4.	Saya merasa puas diperlakukan baik oleh atasan.	15	100%	0	0%
5.	Rekan kerja yang solidaritas dan bersikap baik terhadap saya.	15	100%	0	0%
	Rata-Rata		74,8%		25,2%

Sumber : Karyawan Sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif pada Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.3 di atas survey awal mengenai kepuasan kerja menunjukkan angka sebesar 74,8% untuk memilih puas dan 25,2% untuk memilih tidak puas terhadap masing-masing indikator pertanyaan. Dilihat dari hasil kuesioner di atas ada beberapa indikator yang belum mencapai angka kepuasan yang tinggi.

Seorang karyawan harus mempunyai rasa kepuasan yang tinggi dalam bekerja agar dapat berkembang sesuai dengan pencapaian yang menjadi tujuan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tidak hanya tergantung pada sarana dan prasarana yang ada, tetapi juga tergantung pada kinerja karyawan yang baik. Jika karyawan tidak memiliki kepuasan dalam pekerjaan, pada akhirnya karyawan memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya (*Turnover Intention*). Keinginan karyawan untuk berpindah disikapi dengan sebuah keadaan dimana karyawan mulai mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkan (Witasari, 2009).

Kepuasan kerja berperan penting untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas serta kepuasan kerja yang terjaga dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan menghindari terjadinya turnover intention. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan yang tinggi akan menurunkan *turnover intention* (Muamarah 2012). Pada penelitian Valentina (2017) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada karyawan tetap Universitas Sanata Dharma, hasil penelitian membuktikan bahwa, kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan.

Kepuasan kerja memiliki hubungan erat terhadap pemikiran untuk berhenti kerja dan intensi untuk mencari pekerjaan lain. Apabila seorang karyawan memiliki kepuasan yang tinggi dengan pekerjaannya, maka karyawan tersebut tidak memiliki pemikiran- pemikiran untuk pindah kerja dan mencari pekerjaan lain yang lebih baik. Begitu pula sebaliknya, apabila seorang karyawan tidak merasakan kepuasan dengan pekerjaannya dan tidak mendapatkan sesuai apa yang diinginkan dari pekerjaannya tersebut, karyawan tersebut akan berpikir untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dan memuaskan, hal ini didukung oleh Ibrahim (2016).

Pendapat yang diuraikan sebelumnya didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulfakhri (2009) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif yang erat antara turnover intention dengan kepuasan kerja. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa karyawan yang

merasa puas dengan apa yang didapatkan maka akan bertahan di perusahaan dan mampu bekerja secara produktif dan begitu juga sebaliknya. Karyawan yang tidak puas menimbulkan keinginan untuk keluar dan dilanjutkan dengan upaya untuk mencari pekerjaan lain dan jika menemukan pekerjaan lain yang sesuai semakin merangsang intensi karyawan untuk keluar yang diikuti dengan keluarnya karyawan dari perusahaan. Penelitian yang lain dikemukakan oleh Randhawa (2007) dengan hasil penelitian yang menunjukkan negatif yang signifikan antara kepuasan kerja dan keinginan berpindah. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin rendah keinginan berpindah (*turnover intention*).

Berdasarkan fenomena dan data yang diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap *turnover intention*. Penulis ingin meneliti pengaruh dari kepuasan kerja karyawan terhadap timbulnya *turnover intention*, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention pada karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Kota Jambi”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan survey awal penelitian pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi dapat dilihat dari data turnover yang mengalami peningkatan dari tahun 2017 ke 2018 yang dapat dipersentasekan 5,0% dan dari tahun 2019 ke 2020 dengan nilai persentase 10,0%. Faktor yang mempengaruhi peningkatan turnover pada karyawan sales perusahaan tersebut berdasarkan survey awal yang dilakukan menunjukkan bahwa faktor kepuasan kerja memiliki angka sebesar 66% disusul lingkungan kerja 60% selanjutnya karakteristik individu 40% dan yang terakhir komitmen organisasai dengan angka sebesar 30%. Berdasarkan survey awal dengan menyebarkan kuisisioner mengenai kepuasan kerja menunjukkan angka sebesar 74,8% untuk memilih puas dan 25,2% untuk memilih tidak puas terhadap masing-masing indikator pertanyaan. Dilihat dari hasil kuisisioner di atas ada beberapa indikator yang belum mencapai angka kepuasan yang tinggi. Dengan hasil tersebut menunjukkan faktor utama penyebab turnover intention yaitu kepuasan kerja. Hal ini menggambarkan bahwa terjadinya peningkatan angka turnover yang disebabkan oleh kepuasan kerja.

Berdasarkan masalah diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran *turnover intention* dan kepuasan kerja karyawan sales pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *turnover Intention* pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui :

1. Mengetahui bagaimana gambaran turnover intention dan kepuasan kerja pada karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Kota Jambi.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap turnover intention pada karyawan sales PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan
Dari penelitian ini bagi perusahaan untuk dapat memberi masukan dalam memperhatikan karyawannya agar terciptanya kepuasan kerja yang akan berpengaruh dengan kinerja karyawan maupun niat berpindah kerja bagi karyawan dalam perusahaan ini.
2. Bagi Peneliti
Dari Penelitian ini dapat memperluas wawasan peneliti tepatnya di dunia pekerjaan khususnya mengenai kepuasan kerja karyawan.
3. Bagi penelitian selanjutnya
Diharapkan dari penelitian ini di harapkan bagi penelitian selanjutnya dapat berguna sebagai acuan.