

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena dunia yang timbul karena pandemi virus covid 19 menekan seluruh sektor untuk berfikir kritis untuk mempertahankan organisasi atau perusahaannya agar bisa bertahan dalam pandemi dunia yang semakin lama akan menggerus segala aspek kehidupan manusia. Sektor ekonomi sangat berperan penting dalam menompang stabilitas, terutama sumberdaya manusia yang merupakan asset dari penggerak perusahaan. Perubahan yang ada membuat setiap organisasi atau perusahaan mengoptimalkan fungsi manajemennya melalui sumber daya manusia agar usahanya tetap bertahan. Sebab, suatu perubahan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perlu adanya perhatian yang cukup agar mampu bekerja dengan baik dalam menghasilkan kinerja yang memberi pengaruh positif bagi perusahaan.

Sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dengan baik untuk memberikan kontribusi positif pada kemajuan perusahaan. Jika sebaliknya karyawan tidak dikelola dengan baik karyawan akan kurang nyaman dan kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya menyebabkan pengunduran diri dari tempat mereka bekerja. keinginan karyawan untuk berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai lanjutan hubungan dengan perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan perusahaan. Menurut Agustina *et all.*, (2021) menyatakan bahwa "*Turnover Intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

Saat ini masalah tentang tingginya tingkat *turnover* karyawan menjadi masalah yang serius bagi banyak perusahaan. Tingkat *turnover* yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, seperti pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan serta peningkatan biaya pengelolaan sumber daya manusia. *Turnover* atau pergantian tenaga kerja merupakan wujud nyata dari *Turnover Intention* yang dapat menjadi masalah serius bagi perusahaan atau organisasi, khususnya apabila yang keluar adalah tenaga kerja yang mempunyai keahlian, kemampuan, keterampilan dan pengalaman atau tenaga kerja yang menduduki posisi vital dalam perusahaan, sehingga dapat mengganggu efektivitas jalannya perusahaan. Oleh karena itu, *Turnover Intention* harus disikapi sebagai suatu fenomena dan perilaku manusia yang penting bagi kehidupan perusahaan, karena tingkat keinginan untuk berpindah pekerjaan tersebut akan berdampak pada perusahaan yang bersangkutan.

Pada penelitian ini, penulis akan meneliti pada perusahaan PT. Selaras Citra Jaya, adapun profile perusahaannya sebagai berikut PT. Selaras Citra Jaya berada di Jl. Ikan Bawal No.1A, Kangkung, Bumi Waras, Kota Bandar Lampung, Lampung 35211. PT. Selaras Citra Jaya didirikan pada tahun 2013 yang sekarang memiliki 34 karyawan yang menjadi bagian dalam perusahaan, PT. Selaras Citra Jaya Tbk (SCJ) menjadi salah satu anggota dari Sungai Budi Group, salah satu perintis industri pertanian di Indonesia yang didirikan pada tahun 1947. PT. Selaras Citra Jaya Tbk berdiri sebagai perusahaan Air Minum dalam kemasan (AMDK) yang mempunyai kualitas air yang sangat baik untuk dikonsumsi setiap hari dan sehat, lagi menyehatkan, yang diproduksi oleh hasil teknologi tinggi karya bangsa Indonesia. Pabrik pertama didirikan di Desa Gunung Batu Jabung Lampung Timur.

Turnover Intention merupakan salah satu tantangan internal dalam setiap perusahaan yang perlu dipertimbangkan oleh setiap perusahaan, dengan terjadinya *turnover* dalam suatu perusahaan, hal demikian menunjukkan suatu permasalahan yang harus di tangani oleh setiap pemimpin.

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan pada PT. Selaras Citra Jaya terhadap beberapa karyawan dan manajer bagian personalia (HRD), hasil wawancara yang didapat. PT. Selaras Citra Jaya menuntut karyawan bekerja secara efektif dan efisien dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan mampu bekerja dibawah tekanan. Adapun fenomena yang terjadi di PT. Selaras Citra Jaya ditarik dari indikator *Turnover Intention* sebagai berikut: Pikiran untuk Keluar. Karyawan berniat keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya, Pikiran untuk keluar karyawan diakibatkan tekanan pekerjaan yang berlebihan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan yang diawali dengan karyawan yang merasa tidak puas karena *Workload* yang berlebih yang bukan tugas yang seharusnya dikerjakan oleh karyawan dan pembayaran insentif kerja yang tidak sesuai jam kerja yang telah dilakukan karyawan dan lamanya proses promosi jabatan untuk karyawan.

Keinginan mencari pekerjaan lain diluar perusahaan yang dirasa lebih baik masih adanya beberapa karyawan yang ingin melakukan pindah tempat berkerja hal ini disebabkan dengan gaji atau upah yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan selama bekerja, tidak harmonisnya hubungan karyawan dengan pimpinan dan ketidak jelasan masa depan karyawan didalam perusahaan karena adanya karyawan *outsourcing* didalam perusahaan serta suasana kantor yang dirasa karyawan kurang kondusif untuk bekerja. Keinginan untuk meninggalkan organisasi yang diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya. Dimana kenyataannya berdasarkan wawancara kebeberapa

karyawan ditemukan masih adanya karyawan yang merasa tidak bisa berkembang didalam perusahaan, karyawan kurang bisa mengoptimalkan potensi dalam diri karyawan karena sulitnya ruang gerak untuk berkembang dalam perusahaan sehingga karyawan merasa tidak berkembang dengan begitu karyawan merasa harus meninggalkan perusahaan atau tetap dalam organisasi.

Apabila hal ini terus menerus dan terjadinya *Turnover* didalam suatu perusahaan maka akan menyebabkan dampak negatif bagi perusahaan seperti perusahaan harus mengeluarkan biaya lebih perekrutan karyawan hal ini menyangkut pada waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam seleksi karyawannya, perusahaan harus mengeluarkan kembali biaya pelatihan serta terjadinya pemborosan akibat adanya karyawan baru, sebab apabila hasil pekerjaan karyawan tidak meningkat dan tidak adanya perubahan setelah pelatihan diberikan oleh pihak perusahaan PT. Selaras Citra Jaya tentunya akan memiliki dampak yang negatif bersamaan dengan ketatnya persaingan saat ini yang dapat mengacu pada kelangsungan suatu organisasi.

Permasalahan terkait dengan *Turnover* yang cukup tinggi yang ada pada PT. Selaras Citra Jaya yang sebagai objek penelitian ini. Setiap tahun PT. Selaras Citra Jaya mengalami penurunan jumlah karyawan. Berdasarkan dari data jumlah karyawan keseluruhan dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Data *Turnover* Karyawan PT. Selaras Citra Jaya 2018 s/d 2021

Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Seluruh Karayawan	Persentase Karyawan Keluar
2018	3	2	40	7,5%
2019	2	1	39	5,1%
2020	4	2	37	10,8%
2021	8	4	34	24,2%

Sumber Data: PT. Selaras Citra Jaya 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa setiap tahunnya perusahaan mengalami kenaikan jumlah *Turnover* karyawan yang cukup tinggi. Pada tahun 2018, jumlah *Turnover* yang terjadi tidak terlalu tinggi yaitu sebesar 7,5% yaitu hanya berjumlah 3 karyawan. Jumlah *Turnover* paling tinggi terjadi pada tahun 2021 yaitu 24,2% dan sebanyak 8 karyawan yang keluar baik mengundurkan diri atau diberhentikan oleh perusahaan. Tingginya perputaran karyawan pada PT. Selaras Citra Jaya menunjukkan diatas batas normal yang sudah ditetapkan perusahaan. Dikarenakan pada tahun 2021 mengalami peningkatan dibandingkan 2020.

Serta bertambahnya pelanggan produk air minum dalam kemasan (AMDK) menuntut karyawan untuk bisa bekerja lebih baik lagi. Dengan adanya target yang tinggi menyebabkan intensitas beban kerja semakin tinggi. PT. Selaras Citra Jaya menerapkan *overtime* sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Intensitas PT. Selaras Citra Jaya
(Bulan Juli 2021 – Desember)

No	Bulan	Intensitas Lembur
1	Juli	31 Jam
2	Agustus	48 Jam
3	September	29 Jam
4	Oktober	36 Jam
5	November	34 Jam
6	Desember	52 Jam

Sumber : Divisi HRD PT. Selaras Citra Jaya 2022

Berdasarkan data dari divisi HRD PT. Selaras Citra Jaya tersebut menunjukkan bahwa adanya beban kerja yang tinggi yang dibebankan karyawan, tingginya beban kerja tersebut juga mengakibatkan terjadinya stres kerja pada karyawan. Hasil wawancara pada beberapa karyawan diarea perusahaan bahwa adanya sistem lembur/*overtime* disini tidak adanya penggajian lembur hanya perusahaan meminta bahwa adanya lembur untuk menyelesaikan pekerjaan atau target-target yang sudah dibuat perusahaan.

Dengan ini banyaknya beban yang dirasakan karyawan tanpa adanya imbalan upah lembur dapat membuat ketidakpuasan kerja. Dalam hal ini perlu adanya perhatian yang cukup serius dari pihak perusahaan dalam tindakan yang harus dilakukan untuk mengatasi terjadinya *turnover* karyawan hal ini disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal dalam diri karyawan maupun pihak perusahaan karena apabila karyawan merasa kebutuhan dan kepuasan yang ingin diraih tidak tercapai sesuai dengan harapan karyawan maka karyawan akan mencari opsi pekerjaan lain yang dirasa akan memenuhi kebutuhannya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan pada PT. Selaras Citra Jaya dimana karyawan yang diinginkan perusahaan diharapkan mampu dan dapat menghadapi tantangan yang ada dilapangan pada saat ini serta mampu menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan perusahaan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *Turnover Intention* adalah *Workload*. Muttaqiyathun *et al.*, (2020) *Workload* adalah sesuatu yang terasa memberatkan, barang-barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar untuk dikerjakan sebagai tanggungan. *Workload* berupa *Workload* fisik dan *Workload* psikologis. *Workload* fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, mendorong, sedangkan *Workload* psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian yang dimiliki oleh seseorang dengan orang lainnya. *Workload* yang dianggap memberatkan karyawan dan memicu kelelahan secara terus menerus maka akan meningkatkan peluang karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan hasil survey dan wawancara yang dilakukan diperusahaan kepada beberapa karyawan dan manajer bagian personalia ditemukan adanya beberapa fenomena *Workload* berdasarkan indikator terkait yaitu: Kondisi pekerjaan dilihat dari bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya serta mengatasi kejadian yang tak terduga, namun hal yang terjadi masih adanya karyawan yang mengeluh dengan

kondisi pekerjaan dan terbebani oleh pekerjaan yang dilakukan karena karyawan merasa tenaganya terkuras habis untuk menyelesaikan pekerjaannya atau pekerjaan lainnya yang dibebankan pimpinan serta terkadang keputusan yang dibuat pimpinan saat mengalami kendala tidak menemukan *win-win solution* kepada perusahaan maupun diri karyawan sendiri.

Waktu yang tersedia merupakan skala prioritas dan jadwal yang telah ditentukan, sehingga individu dapat menggunakan waktu dengan efektif dan efisien dimana yang terjadi masih adanya beberapa karyawan yang belum mampu menggunakan waktu kerja dengan seefektif mungkin, dan waktu kerja yang diberikan dominan membebani pekerjaan seperti dalam pencapaian target kinerja yang singkat dengan pekerjaan yang menumpuk, hal ini diakibatkan kapasitas pekerjaan yang terlalu banyak dan bahkan adanya beberapa karyawan yang memiliki pekerjaan lebih dari satu. Keterbatasan waktu merupakan waktu penyelesaian satu satuan pekerjaan sejak dimulainya proses pekerjaan ditempat kerja yang bersangkutan, dimana masih adanya beberapa karyawan yang belum mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu hal ini dikarenakan waktu yang diberikan tidak sesuai dengan tingkat kesulitan pekerjaan yang diterima.

Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja, letak fisik, tuntutan tugas yang dirasakan karyawan pada PT. Selaras Citra Jaya yaitu karyawan merasa tugas terlalu dibebani diluar kemampuan karyawan, tugas yang diberikan terkadang diluar jam kerja karyawan sehingga membuat karyawan kelelahan untuk menyelesaikan tugasnya sehingga hal ini memicu karyawan merasa kurang puas dan tidak adil dengan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinannya. Volume kerja adalah jumlah banyaknya pekerjaan dalam satuan pekerjaan tertentu yang terjadi volume pekerjaan tidak sesuai dengan kapasitas karyawan yang ada sehingga membuat karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya disebabkan volume pekerjaan yang terlalu padat.

Jika hal ini terus dibiarkan maka akan berdampak buruk baik terhadap perusahaan maupun karyawan seperti tidak tercapainya target-target pekerjaan yang telah direncanakan sebelumnya oleh perusahaan PT. Selaras Citra Jaya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingginya tingkat *Turnover Intention* selain *Workload* adalah *Workstress*. Menurut Mellanie *et all.*, (2019) *Workstress* adalah suatu kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketidak sesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas terjadi dalam perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi lebih dalam yang telah dilakukan kepada beberapa karyawan dimana ditemukan adanya beberapa masalah berdasarkan indikator terkait *Workstress* yaitu : Tuntutan tugas, yaitu faktor yang ditentukan dalam pekerjaan seseorang, seperti kondisi kerja, tata letak pekerjaan, dan lokasi geografis, karyawan yang bekerja sudah tidak sesuai lagi dengan *job description* pada perjanjian kontrak kerja, karyawan yang diberikan tuntutan peran ganda yang tidak sesuai kompetensi karyawan, serta karyawan yang harus mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan bagian lainnya. Sehingga karyawan merasakan tertekan karena tidak bisa mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan karena tingginya standar yang diberikan perusahaan.

Tuntutan peran, terkait dengan tuntutan peran, tekanan yang diberikan pada orang-orang oleh fungsi organisasi dan peran tertentu dalam hal ini adanya karyawan yang mengeluhkan dengan tekanan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan waktu tertentu sehingga hal ini membuat karyawan merasa kurang nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang disebabkan oleh karyawan lain. Karyawan merasakan kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang kurang baik. Struktur organisasi yang dideskripsikan organisasi dengan ciri struktur organisasi yang tidak jelas dan ketidakjelasan tentang posisi, peraturan, wewenang dan tanggung jawab dimana hal yang

dialami karyawan yaitu kurang jelas pada posisi pekerjaan yang di tugaskan terkadang dapat berubah sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta pengambilan keputusan oleh atasan terkadang tidak melihat kemampuan karyawan. Kepemimpinan, organisasi tingkat tinggi dalam organisasi memberikan gaya manajemen untuk organisasi. Beberapa aspeknya dapat menciptakan iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan, dan kecemasan, kepemimpinan yang ada di PT. Selaras Citra Jaya yaitu pemimpin kurang memberikan semangat kepada karyawan dalam hal mencapai target kerja dan cenderung individualis, pemimpin kurang bisa menerima saran ataupun kritikan dari bawahan sehingga penentuan keputusan mutlak ada ditangan pemimpin tanpa menimbang saran karyawan. Jika hal ini terus terjadi dan tidak cepat dievaluasi oleh pihak perusahaan akan berdampak buruk kepada perusahaan dan target-target kerja yang ditetapkan oleh PT. Selaras Citra Jaya banyak kemungkinan tidak tercapai.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan variabel **“PENGARUH *WORKLOAD* DAN *WORKSTRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN PT. SELARAS CITRA JAYA ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalahnya adalah:

1. Apakah *Workload* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya ?
2. Apakah *Workstress* Berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya ?
3. Apakah *Workload* dan *Workstress* Berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Selaras Citra Jaya.

1.3.2 Ruang lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah *Workload* dan *Workstress* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah di jalan PT. Selaras Citra Jaya Jl. Ikan Bawal No.1A, Pesawahan, Kec. Teluk betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung 35223.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian dari bulan Mei 2022 sampai dengan Agustus 2022.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi *Workload*, *Workstress*, serta *Turnover Intention*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Workload* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Workstress* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Workload* dan *Workstress* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan anatara lain sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Peneliti

Bagi peneliti, dengan melakukan penelitian ini peneliti akan lebih dapat memahami penerapan dari teori-teori yang didapat dibangku kuliah terutama yang berkaitan dengan judul yang dipilih.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai *Workload* dan *Workstress* diperusahaan sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan menurunkan *Turnover Intention* karyawan.

1.5.3 Bagi Institusi

1. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.
2. Menambah referensi perpustakaan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya khususnya program studi Ekonomi Manajemen.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang pengaruh *Workload* dan *Workstress* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang pengaruh *Workload* dan *Workstress* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai pengaruh *Workload* dan *Workstress* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya.

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan mengenai analisis *Workload* dan *Workstress* terhadap *Turnover Intention* pada PT. Selaras Citra Jaya.

BAB V : SIMPULAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

