

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Keberhasilan dalam suatu perusahaan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat strategis yaitu sebagai perencana, penggerak, dan pengendali aktivitas di dalam perusahaan. Bangun (2012:4) menyatakan bahwa tenaga kerja memiliki peran krusial dalam mencapai tujuan perusahaan. Karena pentingnya peran manusia dalam persaingan baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam kegiatan bisnis, suatu organisasi perlu memiliki keunggulan dibandingkan dengan organisasi lainnya. Sehingga dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik agar dapat mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Salah satu sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam perusahaan yaitu dari divisi *marketing*, di mana karyawan *marketing/sales* memiliki tugas memasarkan dan menawarkan produk kepada konsumen, sehingga seorang *marketing/sales* dituntut harus cakap berkomunikasi dan memiliki keterampilan memasarkan dengan baik. Dengan demikian karyawan *marketing/sales* dianggap sebagai motor penggerak perusahaan dan garda depan perusahaan dalam pencapaian target penjualan. Oleh karena itu, agar karyawan *marketing/sales* dapat memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan perusahaan, maka perusahaan harus mengelola karyawannya dengan baik. Selanjutnya Luh et al., (2017) menyatakan bahwa perusahaan perlu memperhatikan dan memelihara para karyawannya dengan baik agar karyawan yang memiliki kualifikasi yang baik, tidak memiliki keinginan untuk berpindah atau meninggalkan perusahaan (*turnover intention*) karena kurangnya perhatian yang diberikan dari perusahaan.

Chun Chiat & Aisyah Panatik (2019) menyatakan bahwa salah satu permasalahan sumber daya manusia berkaitan dengan tenaga kerja yang paling membuat frustrasi dan terus menerus dihadapi oleh perusahaan adalah keinginan untuk keluar atau meninggalkan perusahaan. Sebuah laporan survei dari Michael Page Indonesia menemukan bahwa 72% responden memiliki niat untuk mengundurkan diri dari pekerjaan dalam waktu 12 bulan ke depan setelah mereka bekerja (Manurung & Sihombing, 2023).

*Turnover* menurut Dessler (2019:374) adalah tingkat di mana karyawan meninggalkan perusahaan. Tingginya tingkat *turnover* yang terjadi mengindikasikan bahwa karyawan tidak betah bekerja di perusahaan tersebut dan sebelum karyawan melakukan tindakan *turnover* karyawan, mereka mempunyai keinginan atau intensi untuk keluar dari perusahaan. *Turnover intention* (keinginan berpindah) dapat mengarah langsung pada *turnover* karyawan nyata (Putranti, 2022:18). Menurut Robbins & Judge (2015:128) *turnover intention* adalah kecenderungan atau tingkat di mana seorang pekerja memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan ketersediaan opsi pekerjaan lain. Menurut Maulidah et al., (2022) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Menurut Manurung & Sihombing (2023) *turnover intention* adalah kecenderungan niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan ataupun pekerjaannya saat ini.

PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur adalah salah satu perusahaan ternama di Provinsi Lampung yang berdiri sejak tahun 1985, yang berfokus pada penyaluran produk konsumsi (*distributor consumer goods*) guna memenuhi kebutuhan pokok rumah tangga. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 81 Garuntang, Bandar Lampung. Sebelum menjadi PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur, perusahaan ini adalah CV. Central yang memproduksi sabun cuci

batangan matahari pada tahun 1969. Saat ini, perusahaan masih beroperasi sebagai distributor kebutuhan pokok rumah tangga seperti beras, minyak goreng, tepung terigu, tepung sagu, tepung beras, berbagai jenis makanan ringan dan minuman kemasan serta es krim yang akan diperjualbelikan ke konsumen di wilayah Provinsi Lampung. Produk-produk tersebut diperoleh dari pemasok yang bermitra dengan perusahaan ini, antara lain PT. Kino Food Indonesia, PT. Kino Indonesia, PT. Lasalee Food, PT. Unimos, PT. FKS Multi Argo, PT. Surya Mas Mentari, PT. Eastern Pearl Flour Mills, PT. URC, PT. Unilever, PT. Upfield Indonesia, PT. Dua Kelinci, PT. Glico Indonesia, PT. Priskila Prima Makmur, PT. Dua Berlian, dan PT. Ajinomoto Sales Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi dengan Ibu Iin Sundari selaku HRD GA PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur terkait jam kerja dan jumlah karyawan, diperoleh informasi jika jam kerja di PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur dari hari Senin – Sabtu, serta dari jam 07.00 – 17.00 WIB. Kemudian, PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur memiliki jumlah karyawan keseluruhan sebanyak 191 yang terdiri dari 8 karyawan divisi HRD GA, 40 karyawan divisi *Finance & Accounting*, 67 karyawan divisi Marketing, 46 karyawan divisi logistik, dan 30 karyawan divisi *Warehouse*. HRD GA PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur juga mengungkapkan bahwa seringkali mengalami terjadinya keluar masuk (*turnover*) karyawan *marketing/sales* kontrak pada divisi *marketing*. Berdasarkan fenomena tersebut penulis memfokuskan penelitian pada karyawan *marketing/sales* berstatus kontrak pada divisi *marketing* yang berjumlah sebanyak 58 karyawan. Berikut ini merupakan data *turnover* karyawan *marketing/sales* PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur.

**Tabel 1.1**  
**Data Turnover Karyawan Marketing/Sales PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur Tahun 2020 s/d 2022**

<i>Turnover Karyawan Marketing/Sales</i>			
<b>Tahun</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Jumlah Karyawan Tetap &amp; Kontrak</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>65</b>
<b>Karyawan Keluar</b>			
Januari	3	0	3
Februari	0	0	2
Maret	2	1	4
April	2	1	0
Mei	1	2	0
Juni	1	2	6
Juli	3	5	5
Agustus	3	4	6
September	0	1	6
Oktober	0	2	1
November	5	10	1
Desember	5	2	3
<b>Total Karyawan Keluar</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>37</b>
<b>Persentase</b>	<b>50%</b>	<b>54,5%</b>	<b>56,9%</b>

*Sumber: HRD PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur 2023*

Berdasarkan pada Tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah dan persentase karyawan *marketing/sales* yang keluar dari tahun 2020 s/d 2022 terus mengalami peningkatan, di mana pada tahun 2020 tercatat sebanyak 25 karyawan *marketing* keluar dengan persentase 50%, selanjutnya diikuti pada tahun 2021 tercatat sebanyak 30 karyawan *marketing* keluar dengan persentase 54,5%, dan puncak tertingginya pada tahun 2022 tercatat sebanyak 36 karyawan *marketing* keluar dengan persentase 56,9%. Menurut Jaya & Widiastini (2021) bahwa tingkat *turnover* yang normal berkisaran antara 5% hingga 10% per tahunnya. Jika *turnover* melebihi 10%, maka rate tersebut dianggap tinggi. Dari data yang

tertera pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat *turnover* pada karyawan bagian *marketing* PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur sangatlah tinggi. Kenaikan angka atau tingginya *turnover* di suatu perusahaan mengakibatkan dampak buruk dan negatif berupa ketidakstabilan dan ketidakpastian dalam kondisi tenaga kerja yang tersedia. Hal ini juga memaksa perusahaan untuk mengeluarkan dana dalam merekrut tenaga kerja baru dan memberikan pelatihan kepada mereka. Sejalan dengan penelitian terdahulu menurut Maulidah et al., (2022); Manurung & Sihombing (2023) *turnover intention* karyawan dari suatu perusahaan dapat disebabkan oleh beberapa variabel antara lain beban kerja dan kepuasan kerja.

Beban kerja menurut Luh et al., (2017) adalah frekuensi aktivitas rata-rata dari setiap tugas dalam periode tertentu, dan beban tugas mencakup beban tugas fisik maupun mental. Menurut Koesomowidjojo (2021:22) “Beban kerja adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan”. Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan. Akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai menderita gangguan atau penyakit akibat kerja.

Fenomena yang dihadapi PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur yang berkaitan dengan beban kerja adalah tingginya target penjualan yang harus dicapai oleh karyawan *marketing/sales*, di mana perusahaan menargetkan setiap karyawan *marketing/sales* harus mencapai target sebesar 300-350 juta perbulannya. Akibat terlalu tingginya target penjualan yang harus dicapai, hal ini menyebabkan banyak karyawan yang harus lembur karena tidak semua karyawan dapat mencapai target tersebut. Pada PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur tidak ada lembur, sehingga ketika karyawan bekerja melewati ketentuan jam kerja yang ada, hal itu tidak dihitung sebagai lembur. Selanjutnya ketika karyawan *marketing/sales* banyak yang keluar dari perusahaan, maka beban kerja karyawan *marketing/sales* lainnya akan semakin bertambah untuk

mencapai target perusahaan pada periode tertentu. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Luh et al., (2017) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada Hotel Amanusa di Nusa Dua. Menurut Zhamronny (2018) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada PDAM distribusi Jawa Timur area Malang.

Selain beban kerja, terdapat faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu mengenai kepuasan kerja. Pandangan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2015:54) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan perputaran pekerja lebih kuat dibandingkan antara kepuasan dan absen. Dalam kepuasan kerja penting diperhatikan untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja maka tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi dan berniat untuk keluar dari tempat kerjanya atau dinamakan *turnover intention*.

Kepuasan kerja menurut Robbins & Judge (2015:46) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif. Sedangkan menurut Dewi & Agustina (2021) kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Fenomena yang dihadapi PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur yang berkaitan dengan kepuasan kerja adalah, di mana tingkat pendidikan karyawan bagian *sales/marketing* pada PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur adalah SLTA/Sederajat dan ada juga beberapa yang memiliki latar belakang strata 1

dan diploma. Rata-rata dari mereka berasal dari kalangan *fresh graduate* yang belum memiliki pengalaman di dunia pemasaran dan berasal dari berbagai jurusan, sehingga menyebabkan mereka kurang puas dengan pekerjaannya karena merasa pekerjaan mereka kurang sesuai dengan pendidikan dan kemampuan mereka, sehingga dampaknya mereka kesulitan dalam melakukan pekerjaannya. Selanjutnya karyawan kurang puas dengan gaji yang diterima, karena mereka beranggapan gaji yang diterima kurang sesuai dengan beban pekerjaan yang diterima. Selain itu, karyawan *marketing/sales* mendapatkan *reward* berupa uang ketika mampu mencapai target bulanan, akan tetapi ketika target bulanan perusahaan belum tercapai karena ada karyawan yang tidak dapat mencapai target bulanan atau banyak karyawan yang keluar, maka *reward* akan ditahan sampai target perusahaan tercapai walaupun ada karyawan *marketing/sales* ada yang sudah mencapai target, sehingga menyebabkan karyawan kurang puas dan hubungan antar rekan kerja pekerja *marketing/sales* kurang erat sehingga menimbulkan ketegangan serta tekanan kerja yang membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja serta berkeinginan untuk mundur dan keluar dari perusahaan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jaya & Widiastini (2021) kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan bagian *marketing* PT. Raditya Dewata Perkasa Cabang Singaraja. Menurut Dewi & Agustina (2021) kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Pradnyana Artha Mandiri *Money Changer* Kuta, Badung.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Marketing Pada PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, dapat diajukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja Berpengaruh Terhadap *Turnover Intention* Karyawan *Marketing* Pada PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur?
2. Apakah Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap *Turnover Intention* Karyawan *Marketing* Pada PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur?
3. Apakah Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Secara Simultan Terhadap *Turnover Intention* Karyawan *Marketing* Pada PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup penelitian ini adalah Karyawan *Marketing* PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan *Turnover Intention* karyawan.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu dalam penelitian ini adalah bulan Desember 2022 sampai dengan Juni 2023.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan *Turnover Intention* karyawan.



#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan *Marketing* Pada PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan *Marketing* Pada PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan *Marketing* Pada PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

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

1. Pihak Penulis

Hasil penelitian ini yaitu untuk menyelesaikan pendidikan di jenjang sarjana dan menambah pengetahuan serta pemahaman peneliti yang berhubungan dengan Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* serta dapat meningkatkan ilmu pengetahuan Intelektual peneliti.

2. Pihak Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan informasi kepada PT. Cahaya Lestari Teguh Makmur dalam kaitannya dengan Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*.

3. Pihak Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan pembukuan karya ilmiah bagi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya terkhusus tentang Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*.

## **1.6 Sitematika Penulisan**

Untuk dapat mempermudah gambaran secara umum mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis membagi naskah penelitian ini dalam lima bab yang akan diuraikan secara sistematis, sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis/peneliti. Penelitian yang menggunakan analisis statistik, bab ini memuat kerangka pikir dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi jenis penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi deskripsi data, hasil uji dan pembahasan (hasil penelitian harus dijelaskan dengan teori).

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**