

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu sumber daya manusia (SDM). Maka perlulah dilakukan yang namanya pengelolaan atau pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif. Dengan pengembangan atau pengelolaan SDM yang baik maka dengan mudah seorang karyawan dapat menghadapi dan menyelesaikan tuntutan tugas baik di masa sekarang atau masa yang akan datang (Susan,2019). Setiap perusahaan juga sangat mengandalkan dan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang ideal guna membangun perusahaannya agar dapat terus berkembang menjadi perusahaan yang lebih baik dan menonjol dibandingkan perusahaan lain yang bergerak pada bidang yang sama.

Banyaknya keunggulan yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan tidak akan dapat memaksimalkan hasil yang diinginkan tanpa adanya karyawan yang berkeahlian, kompeten, dan berdedikasi tinggi terhadap perusahaan, oleh karena itu manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk mengatur tenaga kerja tersebut, sehingga semua tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai. Menurut Afandi (2018) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu atau organisasi.

Permasalahan umum yang sering dihadapi oleh suatu perusahaan yang terkait akan manajemen sumber daya manusia adalah tingkat *turnover* yang tinggi atau tidak dapat diprediksi. Menurut Mobley dalam (Caesar,2018) *Turnover Intention* merupakan perilaku karyawan yang pada dasarnya menginginkan untuk keluar atau pindah dari suatu perusahaan atau pekerjaan

untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan menjamin untuk masa depan. 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 menurut Sartika dalam (Margaretta et.,al 2020) Hal ini dapat mengganggu efisiensi operasional organisasi, apalagi karyawan yang pindah tersebut memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang baik.

Turnover biasanya merupakan salah satu pilihan terakhir bagi seorang karyawan apabila dia mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkannya, *Turnover intention* adalah kecenderungan atau juga niat seseorang karyawan pada sebuah perusahaan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan tempat dimana ia bekerja dengan berbagai alasan dan diantaranya kondisi di dalam perusahaan tersebut sudah tidak cocok baginya sehingga membuat karyawan tersebut tidak nyaman atau ada keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang baik menurut Ronald&Milkha dalam (Widyanti et al,2022)

Turnover Intention merupakan salah satu fenomena yang pastinya pernah dialami oleh Perusahaan-Perusahaan yang ada di Indonesia, tidak terkecuali pada PT. Mitsubishi Budi Berlian Natar yang tidak luput dari perhatian. PT Mitsubishi Budi Berlian Natar adalah salah satu Authorized Dealer Mitsubishi di Lampung yang berdiri sejak 20 Oktober 2002, yang bergerak dalam bidang penjualan dan layanan jasa otomotif. Perusahaan ini memiliki komitmen sebagai mitra usaha pelanggan dengan adanya layanan 3s (*Sales, Service* dan *Spare Part*) dan *Body Repair*. Terletak di jalan lintas sumatera, tepatnya di Jalan Raya Natar Desa Hajimena Km. 15 Kec.Natar Lampung

Selatan. PT Budi Berlian Motor terus mengembangkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan guna tercapainya kepuasan pelanggan. Tenaga kerja keseluruhan yang dimiliki oleh PT.Mitsubishi Budi Berlian Natar pada saat ini adalah sebanyak 155 karyawan tetap. Adapun data Karyawan yang bekerja pada PT. Mitsubishi Budi Berlian Natar dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1. 1 Data Jumlah karyawan tahun 2023

No	Departemen	Jumlah karyawan
1	Marketing	40
2	Service	32
3	Sparepart	28
4	Body cat	22
5	Admin	21
6	Security	12
7	Jumlah Karyawan	155

Sumber: PT.Budi berlian motor, tahun 2023

Dari tabel 1.1 kita dapat melihat jumlah karyawan pada PT. Mitsubishi budi berlian natar 155 pada tahun 2023 dengan status sebagai karyawan tetap. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan dan layanan jasa otomotif PT. Mitsubishi Budi Berlian Natar tentunya membutuhkan karyawan yang memiliki semangat kerja yang baik untuk menarik para konsumen khususnya pada bagian marketing, akan tetapi dalam membentuk semangat kerja karyawan perlu adanya peran dari perusahaan tersebut dengan membentuk lingkungan kerja yang tenang, nyaman dan damai sebaliknya apabila lingkungan kerja serta perusahaan tidak memadai akan dapat menurunkan semangat kerja karyawan. Untuk itu perusahaan harus melihat dan mengawasi bagaimana tingkat *turnover intention* yang terjadi didalam perusahaan dan harus menetapkan kebijakan dan mengatasi agar

tingkat *turnover* yang terjadi bisa di minimalkan. Berikut tabel 1.2 dan tabel 1.3 meliputi data keluar masuk karyawan pada tahun 2021 dan 2022

Tabel 1. 2 Rekapitulasi jumlah karyawan masuk (in) & keluar (out) tahun 2021

Bulan	Masuk (in)	Keluar (out)
Januari	1	1
Februari	0	2
Maret	0	0
April	0	0
Mei	0	1
Juni	0	0
Juli	0	0
Agustus	0	0
September	1	1
Oktober	0	1
November	1	1
Desember	0	1
Total tahun 2021	3	8

Sumber: PT.Budi berlian motor, tahun 2023

Tabel 1. 3 Rekapitulasi jumlah karyawan masuk (in) & keluar (out) tahun 2022

Bulan	Masuk (in)	Keluar (out)
Januari	3	3
Februari	1	0
Maret	1	0
April	1	2
Mei	0	0
Juni	0	0
Juli	0	1
Agustus	0	2

September	1	5
Oktober	0	5
November	0	0
Desember	2	0
Total tahun 2022	9	18

Sumber: PT.Budi berlian motor, tahun 2023

Dari data tabel 1.2 dan tabel 1.3 dapat diketahui seberapa besar jumlah keluar masuk karyawan pada tahun 2021,2022. Berikut adalah data keluar masuk yang dijadikan persentase.

Tabel 1. 4 Persentase Turnover Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Rata – Rata	Karyawan Keluar	Persentase Karyawan Keluar
2021	147	152	149,5	8	5,35%
2022	151	160	155,5	18	11,57%

Sumber: PT.Budi berlian motor, tahun 2023

Tabel diatas memperlihatkan bahwa persentase *turnover* karyawan PT. Mitsubishi budi berlian natar mengalami tingkat fluktuasi paling tinggi terjadi pada tahun 2022 yang mencapai 11,57% . Hasil ini dikatakan tinggi karena menurut Putra dan Utama (2018) standar *turnover* karyawan dalam suatu perusahaan yang dikatakan normal adalah 10%, pernyataan itu juga didukung oleh Satwari et al., (2016) yang mengatakan umumnya *turnover intention* yang dinyatakan dalam satu tahun tidak boleh melebihi dari 10%.

Ada banyak faktor yang bisa menyebabkan karyawan keluar dari tempat mereka bekerja. Menurut Labrague dalam (Tampubolon&Sagala,2020) penelitiannya di Filipina, usia, pekerjaan, kepuasan kerja,dan stress kerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap niat *turnover* karyawan. Penelitian yang dilakukan di Korea oleh Ji dan Kim

(Tampubolon&Sagala,2020) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan stress kerja juga termasuk faktor yang mempengaruhi secara signifikan niat perpindahan karyawan.

Salah satu yang bisa menyebabkan karyawan keluar dari tempat mereka bekerja adalah karena seringkali karyawan mendapat tekanan yang membuat tingkat stres kerja meningkat yang dapat mempengaruhi emosi, kondisi dan proses berpikir seseorang. Stres kerja mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi pekerjaan yang nantinya dapat menghambat pencapaian kinerja yang diharapkan dan akan dapat merugikan organisasi atau perusahaan dimana seseorang pekerja itu berada. Pendapat diatas didukung oleh pernyataan Hasibuan dalam (Zulhilmi & Kusumayadi,2020) bahwa stres kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbangny keadaan psikologis karyawan yang dapat mempengaruhi cara berpikir, emosi dan kondisi dirinya sendiri.

Maka keputusan akhirnya bisa jadi mengundurkan diri dari perusahaan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Gejala-gejala ini menyangkut baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Orang-orang yang mengalami stres bisa menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat rileks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif. Di samping itu, mereka bahkan bisa terkena berbagai penyakit fisik, seperti masalah pencernaan dan atau tekanan darah tinggi, serta sulit tidur. Kondisi tersebut meskipun dapat juga terjadi karena penyebab-penyebab lain, tetapi pada umumnya hal itu merupakan gejala-gejala stres.

Salah satu masalah stress kerja yang terdapat di PT. Mitsubishi budi berlian natar yaitu masih ditemukan karyawan yang merasa tidak aman karena tidak adanya kontrak kerja pada awal masa bekerja sampai mendapatkan target yang ditentukan, target penjualan yang bertambah setiap bulan nya,tidak adanya reward tambahan untuk sales yang sudah melebihi target penjualan, tidak adanya batasan waktu kerja bagi karyawan sales

karena harus selalu aktif apabila customer menghubungi pagi ataupun malam untuk memenuhi target penjualan. Jadi apabila stres kerja meningkat maka tingkat *turnover intention* akan meningkat pula, selaras dengan penelitian Jufri&Mellanie(2019) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention

Selain stres kerja, ada pula yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan untuk mengurangi tingkat *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan yaitu lingkungan kerja. Menurut Sedarmayanti (2017) Lingkungan kerja dibagi menjadi 2 yaitu Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Lingkungan kerja non fisik yang memadai bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja. Sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas yang dibebankan dengan baik dan penuh tanggung jawab. Demikian juga sebaliknya bila lingkungan kerja non fisik kurang memuaskan bagi karyawan menyebabkan karyawan bekerja dalam suasana yang kurang tenang, sehingga akan dapat mempertinggi tingkat kesalahan yang mereka lakukan.

Berdasarkan kondisi lingkungan kerja non fisik karyawan yang diperoleh dari hasil wawancara pada PT. Mitsubishi budi berlian natar masih terdapat beberapa masalah yang ada berkaitan dengan kurangnya hubungan yang harmonis antara atasan dengan bawahan serta antar karyawan dikarenakan kurangnya kedekatan emosional yang terjalin di lingkungan hal ini terlihat dari adanya miss komunikasi antara atasan dan bawahan serta kurangnya rasa solidaritas antara rekan kerja. Jadi apabila lingkungan kerja menurun maka tingkat *turnover intention* akan meningkat, selaras dengan penelitian Aditya&Santoso(2020) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Stress Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Turnover Intention* PT. Mitsubishi Budi Berlian Natar**”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
2. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap *turnover intention*?
3. Apakah stres kerja dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap *turnover intention*?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1. Ruang lingkup subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada bagian sales marketing PT. Mitsubishi Budi Berlian Natar.

1.3.2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah stress kerja, lingkungan kerja non fisik dan *turnover intention*.

1.3.3. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan di PT. Mitsubishi Budi Berlian Natar Jalan Raya Natar Desa Hajimena Km. 15 Kec.Natar Lampung Selatan.

1.3.4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan desember sampai dengan juni 2023.

1.3.5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi stres kerja, lingkungan kerja non fisik dan turnover intention PT. Mitsubishi Budi Berlian Natar.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.
2. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap *turnover intention*.
3. Untuk mengetahui apakah stres kerja dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap *turnover intention*.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Peneliti

1. Menambah pengetahuan bagi penelitian, khususnya dalam bidang sumber daya manusia yang berhubungan dengan stress kerja, lingkungan kerja dan *turnover intention*.
2. Untuk menambah pemahaman yang berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih dibangku perkuliahan.

1.5.2. Bagi Instansi

Bagi PT. Mitsubishi budi berlian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi seperti menangani karyawan yang mengalami stress kerja, dan penerapan lingkungan kerja non fisik yang lebih baik.

1.5.3. Bagi Institusi

Diharapkan dapat menambah bahan pembelajaran mahasiswa untuk mencari informasi mengenai stress kerja, lingkungan kerja dan *turnover intention*.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* PT. Mitsubishi budi berlian natar”.

BAB II : Landasan Teori

Dalam penelitian bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian, kerangka pemikiran, dan bangunan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, menentukan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB IV : Hasil Dan pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai Pengaruh Stress Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Turnover Intention*.

BAB V

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN