

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan suatu organisasi tidak luput dari peranan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif dan efisien. Sumber Daya Manusia (SDM) di dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat menentukan dalam mencapai tujuan, baik itu organisasi ataupun instansi. Pengelola sumber daya manusia (SDM) sangat di butuhkan dalam mengatur dan mengorganisasikan karyawan dalam bidangnya. Tugas tersebut merupakan salah satu yang harus dijalankan di dalam bidang personalia yang berfungsi untuk mengatur karyawan dalam divisi tertentu.

Perusahaan tentu menginginkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas di era saat ini yang dimana setiap organisasi harus beradaptasi dalam keadaan seperti ini sehingga dapat meningkatkan kinerja dan mampu mengikuti tantangan di era global. Sumber daya yang dimaksud adalah karyawan yang mempunyai peran aktif dalam mengemban, dan melaksanakan tugas yang telah diberikan pimpinan untuk mencapai tujuan yang telah di targetkan perusahaan.

Sumber Daya Manusia adalah (SDM) salah satu asset paling berharga yang dimiliki oleh setiap organisasi di karenakan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dalam hal ini dapat dipahami bahwa tanpa adanya sumber daya manusia (SDM) sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan semestinya. Manusia adalah salah satu unsur yang sangat penting di dalam suatu organisasi. Tanpa peran dari seorang manusia organisasi tidak akan berjalan sebab manusialah yang menjadi penggerak dan penentu jalanya suatu organisasi. Oleh karna itu, baiknya organisasi memberikan fasilitas dan sistem kerja yang baik kepada karyawan sehingga dapat memberikan kepuasan dalam bekerja pada pihak-pihak terkait demi tercapainya tujuan organisasi.

Salah satu perusahaan yang bergerak di industri otomotif yaitu PT. Toyota Astra Motor yang merupakan salah satu perusahaan otomotif terbesar di Indonesia

dan juga sangat dikenal di dunia yang telah berdiri di Indonesia pada 12 April 1971 dan pada tahun 1973 didirikan pabrik perakitan PT. Multi Astra yang dipicu semakin tingginya produksi Toyota serta keinginan Toyota untuk melakukan pengecekan kualitas yang penuh dan mandiri, yang memiliki Visi yaitu menjadi perusahaan manufaktur paling kompetitif di Asia, menjadi perusahaan manufaktur global yang mempertahankan dan terus memperluas bisnis perusahaan, menjadi perusahaan terdepan dalam pengembangan teknologi mobil ramah lingkungan Indonesia dan Misi yaitu untuk berkontribusi lebih kepada bangsa dan Toyota global melalui pembuatan model lokal berkelanjutan yang memenuhi harapan pelanggan dan pemerintah, meningkatkan ekspor dan pengembangan sumber daya manusia. Toyota Seperti yang kita ketahui bahwa perusahaan PT. AUTO 2000 terlihat sudah mampu menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaannya dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Hal ini dapat dilihat bahwa yang telah menjadikan PT. AUTO 2000 sebagai *dealer* Toyota 3 terbesar di Indonesia yaitu sumber daya manusianya yang mampu berkerja secara cekatan dan professional.

Sebagai salah perusahaan otomotif terbesar di Indonesia tentunya memiliki berbagai cabang diseluruh Indonesia salah satunya adalah PT. AUTO 2000 Way Halim Bandar Lampung. PT. AUTO 2000 Way Halim Bandar Lampung adalah perusahaan yang melakukan penjualan mobil, perusahaan ini juga memberikan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemannya ditangani penuh oleh PT. AUTO 2000 berkembang degan sangat pesat dikarenakan memberikan berbagai pelayanan yang memudahkan bagi calon pembeli maupun pengguna kendaraan. Berikut tabel 1.1 mengenai PT. AUTO 2000 Way Halim Bandar Lampung.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Karyawan PT. AUTO 2000 Way Halim Bandar Lampung**

<b>NO</b>	<b>Bagian</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
1	Kepala Cabang	1
2	Kepala Mekanik	1
3	<i>Sales Marketing</i>	38
4	<i>Service Mekanik</i>	33
5	<i>Body Work dan Painting</i>	12
6	<i>Speare Part</i>	4
7	<i>Accounting</i>	4
8	<i>Finace</i>	4
9	Adminitrasi	2
10	HRD	5
11	<i>Information and Technology</i>	2
	Jumlah	106

Sumber: PT. AUTO 2000 Way Halim Bandar Lampung 2024

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai PT. Auto 2000 cabang Bandar Lampung bahwa perusahaan memiliki jumlah keseluruhan karyawan sebanyak 106 karyawan yang terdiri dari beberapa bagian yaitu Kepala Cabang, Kepala Bengkel, *Sales Marketing*, *Service Mekanik*, *Bodywork and Painting*, *Speare Part*, *Accounting*, *Finace*, Administasi, *Human Resource Departement* (HRD) dan *Information and Technology* (IT). Pada penelitian ini, Peneliti memfokuskan pada karyawan bagian *Sales* PT. AUTO 2000 Way Halim Bandar Lampung.

**Tabel 1.2**

**Data Turnover Karyawan Sales PT. AUTO 2000 Way Halim Bandar Lampung**

Tahun	Jumlah Karyawan <i>Sales</i>				Persentase
	Januari	Desember	Masuk	Keluar	
2018	40	42	8	6	9,8360656
2019	42	45	10	7	10,852713
2020	45	52	12	5	7,0422535
2021	52	48	5	9	11,842105

2022	48	44	5	9	12,857143
2023	44	38	6	12	19,047619

Sumber : PT. AUTO 2000 Way Halim Bandar Lampung 2024

Berdasarkan tabel 1.2 mengenai *turnover* karyawan *sales* PT. AUTO 2000 Way Halim Bandar Lampung pada tahun 2024, menjelaskan bahwa *turnover* karyawan *sales* di tahun 2018 sebesar 9,83%, tahun 2019 sebesar 10,85%, tahun 2020 sebesar 7,04%, tahun 2021 sebesar 11,84%, tahun 2022 sebesar 12,85% dan tahun 2023 sebesar 19,04%. Dengan demikian terjadinya *turnover* tertinggi ialah di tahun 2023 sebesar 19,04%, selain data tersebut permasalahan yang mengakibatkan tingginya *turnover* karyawan *sales* dikarenakan stress kerja yang diakibatkan oleh tekanan kerja dan target yang tinggi, serta ketidakpuasan dalam bekerja yang diakibatkan oleh ketidakmampuan *sales* dalam mencari *customer* dan tidak tercapainya target penjualan. Dalam hal ini yang harus diperhatikan perusahaan ialah tingginya tingkat *turnover intention* karyawan. Karena, untuk meminimalisir tingkat *turnover intention* bukanlah hal yang mudah.

Hubies (2020) bahwa *turnover* karyawan dikatakan normal apabila berkisar antara 5-10% per tahun, dan dapat dikatakan tinggi apabila melebihi 10 %. Price dan Mueller (2022) menyatakan *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh komitmen organisasi, kepuasan kerja dan rutinitas pekerjaan yang cenderung kearah *burnout*. Selain itu faktor stres kerja juga merupakan faktor dominan yang berpengaruh terhadap *turnover intention* Syahronica dan Ruhana (2019)

Seperti halnya PT. AUTO 2000 Way Halim bergerak dalam bidang Otomotif mengalami *turnover* karyawan yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini berdampak negatif pada perusahaan. Setiap perusahaan memiliki Standarnya masing – masing terkait tingkat *turnover* karyawan yang bisa di tolerir. Namun menurut banyak standar apabila tingkat *turnover* lebih dari 10% per tahun, dapat dikatakan cukup tinggi dan harus di minimalisir.

*Turnover* adalah kecenderungan berpindah kerja (*turnover intenion*) ialah keinginan individu untuk meninggalkan perusahaan dengan berbagai alasan misalnya karena ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik Ronald dan

Milkha (2019). Melalui *turnover intention* seseorang dapat berhenti dari sebuah organisasi serta berpindah kerja dengan harapan menerima upah penghasilan yang lebih baik Melky (2017). Menurut Zeffane (2018), arti intention yaitu niat atau keinginan yaitu timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela.

*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.

Stres kerja adalah ketegangan yang dialami karyawan sebab adanya ketidakseimbangan antara dorongan pekerjaan dengan daya karyawan dalam menangani pekerjaannya. Perihal ini sejalan dengan pernyataan Dewi et al., (2018) memandang stres kerja selaku situasi ketegangan yang timbul sebab ketidakmampuan pekerja hadapi pergantian pada area pekerjaan

Stres kerja, merupakan hal yang harus menjadi perhatian perusahaan dikarenakan hal tersebut tidak hanya berpengaruh terhadap individu, tetapi juga terhadap perusahaan itu sendiri. Stres kerja yang dirasakan karyawan merupakan salah satu alasan untuk keluar dari perusahaannya. Dalam menghadapi pekerjaan karyawan dapat mengalami perasaan tertekan yang dapat mengakibatkan stres kerja Mangkunegara (2016).

Selain Stres kerja, kepuasan kerja juga berpengaruh besar dalam masalah *turnover* karena karyawan yang tidak merasa puas dalam bekerja baik dari dalam dirinya ataupun dari luar membuat meningkatnya *Turnover*. Tingkat kepuasan kerja yang baik akan mengurangi tingkat *turnover* yang terjadi di PT. AUTO 2000 Way Halim Bandar Lampung.

Kepuasan kerja ialah tindakan yang ditunjukkan dari profesi seorang selaku perbandingan antara impian pegawai dengan profit yang dimiliki dari profesi itu. Perihal ini sejalan dengan Partika et al., (2020) memberitahukan jika, kepuasan

kerja yakni tindakan yang ditunjukkan dari profesi seorang selaku perbandingan antara keinginan karyawan dengan profit yang di miliki dari profesi itu.

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.

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* Feizah (2019).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti menemukan fenomena masalah dalam perusahaan ini. Terjadi peningkatan *Turnover* karyawan yang di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu Stres kerja pada karyawan. Dimana kurangnya dorongan diantara sesama rekan kerja, tekanan target penjualan, tidak adanya upah selain insentif customer yang menjadi tekanan karyawan, kurang pedulinya perusahaan dengan karyawan yang membutuhkan uang jalan untuk menemui customer serta karyawan beranggapan minimnya reward yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang berprestasi. Permasalahan stres kerja tersebut akan berdampak pada peningkatan *turnover* karyawan. Stres kerja merupakan suatu dampak yang dialami karyawan karena kurangnya kepuasan bekerja yang mampu menurunkan kinerja dan meningkatnya *Turnover* karyawan. Menjadi suatu hal penting perusahaan dalam memperhatikan karyawan sehingga tidak mengalami stres kerja agar mampu meminimalisir *turnover* yang terjadi diperusahaan.

Selain stres kerja, variabel lain yang dapat mempengaruhi karyawan adalah kepuasan kerja. Pada variabel kepuasan kerja didapati karyawan yang merasa tidak puas dalam bekerja karena kurangnya komunikasi antar karyawan senior dan junior, benefit yang didapatkan hanya ketika mendapatkan customer, tidak adanya uang jalan untuk menjemput customer dalam artian promosi yang dilakukan secara pribadi oleh karyawan, karyawan yang bersifat aktif mandiri dan tidak melakukan *team work* untuk menggait customer. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja yang baik untuk karyawan sehingga akan berdampak pada peningkatan kinerja sehingga menurunkan tingkat *Turnover* karyawan.

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan di atas, maka peneliti ini ingin mencoba mengkaji mengenai variabel yang berpengaruh terhadap *turnover* karyawan dengan menguji variabel stres kerja dan kepuasan kerja melihat fenomena yang telah diuraikan maka demikian penulis bermaksud mengambil skripsi yang berjudul.

**“PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
TURNOVER KARYAWAN SALES PT. AUTO 2000 WAY HALIM  
BANDAR LAMPUNG “**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah pengaruh stres kerja terhadap *turnover* karyawan *sales* PT. Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung?
2. Apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan *sales* PT. Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung?
3. Apakah pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan *sales* PT. Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *sales Marketing* pada PT. Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah stres kerja, kepuasan kerja dan *turnover*.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung yang beralamatkan di Way Halim, Kota Bandar Lampung

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang berlangsung pada tahun 2024 sampai dengan selesainya skripsi ini.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Pengetahuan**

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang meliputi teori stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover* karyawan *sales*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

- 2 Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover* karyawan *sales* PT. Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung.
- 3 Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan *sales* PT. Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung.
- 4 Untuk mengetahui pengaruh stres dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan *sales* PT. Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Bagi Penulis**

Bagi penulis dapat menambah dan memperluas pengetahuan dalam bidang Sumber Daya Manusia khususnya yang berhubungan dengan masalah stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover* karyawan.

##### **1.5.2 Bagi Almamater**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen Sumber Daya Manusia.

##### **1.5.3 Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan peneliti, manfaat penelitian dan sistematika tentang pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan *sales* PT. Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori dalam penelitian, kerangka pikir dan hipotesis yang membahas tentang pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover* sebagai kerangka pikir dan hipotesis dalam penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mencakup objek penelitian, alat dan bahan, metode pengumpulan data, prosedur penelitian, pengukur metode analisis tentang pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan *sales* PT. Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung.

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

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang di lakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang telah di kemukakan pada BAB II dan BAB III.

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

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak - pihak yang berkaitan dengan skripsi ini dan bagi pembaca pada umumnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**