

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumberdaya manusia merupakan faktor yang penting dan tidak dapat diabaikan bahkan perlu adanya perhatian serius dari pemimpin perusahaan dengan melakukan perencanaan dan menentukan serangkaian kebijakan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan, dikarenakan disetiap pekerjaan karyawan memiliki kontribusi cukup besar untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara efektif. Adanya perputaran kerja karyawan menjadi perhatian yang cukup serius bagi pihak pimpinan untuk mengurangi *turnover intention* karyawan yang cukup tinggi. Keinginan karyawan yang ingin keluar atau meninggalkan pekerjaan dan perusahaan yang tinggi dapat juga karena rendahnya semangat kerja dan terjadi rasa ketidak nyamanan karyawan dalam bekerja, dan dapat menimbulkan keinginan bahkan niat dari karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang sesuai keinginan dan dapat memenuhi kebutuhan mereka.

Hal ini, menjadi salah satu tanggung jawab dari seorang pemimpin perusahaan harus mampu memahami sikap dan bagaimana menciptakan iklim organisasi yang kondusif, aman, nyaman dan secara berkesinambungan, agar dapat memotivasi dan mendorong semangat para karyawan disaat bekerja, sehingga perusahaan dapat menurunkan terjadinya tingkat *turnover intention* karyawan secara berkelanjutan.

Faktor yang dapat menimbulkan terjadinya *turnover intention* karyawan adalah berupa perpindahan didalam unit organisasi, pengunduran diri, pemberhentian atau kematian dan keinginan seorang karyawan untuk keluar meninggalkan pekerjaan di perusahaan. Menurut Kartono (2017:43) menyatakan *turnover intention* adalah suatu perilaku sejauh mana pegawai berniat untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan, dengan adanya fenomena tersebut perlu dijadikan perhatian serius bagi perusahaan karena tingginya *turnover* dapat mengganggu aktifitas dan tujuan perusahaan. Tingginya tingkat *turnover* tenaga kerja dapat diprediksi dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki anggota disuatu perusahaan.

PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (WOM Finance) yang didirikan tahun 1982 dengan nama PT. Jakarta Tokyo Leasing, perusahaan ini bergerak di bidang bisnis pembiayaan (*leasing*) khususnya pembiayaan sepeda motor merek Honda. Tahun 2000 mengubah nama menjadi perusahaan perseroan yaitu PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk, seiring dengan transformasi bisnis yang dilakukan oleh pihak PT. Wahana Ottomitra Multiartha, terus mengalami perkembangan yang tidak hanya melayani pembiayaan kredit sepeda motor merek Honda dan juga merek lainnya: Yamaha, Suzuki dan Kawasaki, (Sumber: <https://www.wom.co.id/profil>).

PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (WOM Finance), juga memiliki anak cabang yang berdiri pada tahun 2011 di Kota Bandar Lampung, yang beralamat di Jl. MH. Thamrin No. 84 Kelurahan Gotong Royong Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung. Perusahaan ini bergerak dalam pembiayaan dan kredit (*leasing*) kendaraan sepeda motor berbagai macam merek, dengan seiring perkembangan saat ini pihak PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung juga menerima pembiayaan kredit kendaraan roda empat (mobil), apa bila konsumen untuk mengajukan dan mendapatkan peminjaman dana pihak perusahaan hanya memberikan beban anggunan yang wajib disiapkan dilampirkan, yaitu; berupa anggunannya surat BPKB motor atau mobil dan data identitas pribadi konsumen yang berlaku, serta dikenakan beban bunga disetiap pinjaman yang diajukan oleh konsumen. Namun besarnya bunga kredit peminjaman selalu ditentukan perusahaan dengan melihat perkembangan tingkat suku bunga yang berlaku.

PT. WOM Finance, dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan memiliki beberapa standar operasional prosedur yang berlaku bahkan wajib harus dipatuhi seluruh karyawan dalam hubungan dengan pekerjaan, apa bila tidak dijalankan secara baik oleh para karyawan akan mendapatkan teguran secara langsung oleh pimpinan baik itu secara tertulis maupun secara lisan.

Begitu juga kewajiban atau tugas dari pimpinan yang bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif bagi para karyawan untuk melakukan pekerjaan secara produktif, serta pengawasan pimpinan harus dilakukan dengan memberikan instruksi ke seluruh kepala divisi untuk mengarahkan bawahnya agar dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan informasi dari beberapa karyawan di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, yang diminta pendapat mereka tentang faktor-faktor apa saja yang dapat memicu keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaannya dalam perusahaan ini. Hal ini menjadi fenomena yang sering terjadi pada PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung mengenai tingkat *turnover intention* yang cukup tinggi. Kesulitan karyawan selalu ada disetiap pekerjaan yang mereka lakukan, dilihat dari kondisi iklim organisasi yang dirasakan oleh beberapa karyawan yang menyatakan bahwa masih mengalami hubungan yang sulit terjalinnya secara harmonis antara rekan kerja secara baik dalam perusahaan.

Selain iklim organisasi faktor motivasi kerja yang menjadi prediksi dari pengamatan peneliti dilapangan dua variabel tersebut yang menyebabkan faktor terjadinya *turnover intention* karyawan. Berikut adalah data jumlah karyawan dan tingkat *turnover intention* karyawan yang terjadi di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, seperti yang disajikan dalam tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah *Turnover Intention* Karyawan**  
**Di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, 2018.**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Karyawan Keluar</b>	<b>Karyawan Masuk</b>	<b>Tingkat Turnover</b>
Januari	95	5	2	5,26%
Februari	92	5	6	5,43%
Maret	93	2	2	2,15%
April	93	6	3	6,45%
Mei	90	3	-	3,33%
Juni	87	-	1	-
Juli	88	4	5	4,54%
Agustus	89	2	4	2,24%
September	91	5	-	5,49%
Oktober	86	1	5	1,16%
November	90	-	2	-
Desember	92	1	-	1,08%
<b>TOTAL</b>	<b>1086</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>3,13%</b>

*Sumber: PT. WOW Cabang Bandar Lampung, 2019.*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas merupakan data perputara karyawan dan terlihat jumlah karyawan di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, sebanyak 91 orang karyawan diakhir tahun 2018. Dari data diatas menunjukkan bahwa tingkat *turnover intention* karyawan tergolong mengalami fluktuatif, dengan rata-rata persentase *turnover intention* karyawan tahun 2018 mencapai 3,13%, dan total karyawan yang keluar, sebanyak 34 orang, dan jumlah karyawan yang masuk, sebanyak 30 orang. Fenomena *turnover intention* karyawan harus segera dapat diselesaikan dengan mengetahui faktor penyebab terjadinya para karyawan mengabil langkah untuk berhenti atau meninggalkan pekerjaan tanpa alasan yang jelas.

Menurut Lum et all dalam Kartono (2017:45) menyatakan bahwa indikator-indikator *turnover intention* yang merupakan kriteria dari perilaku seseorang, yaitu: 1). *Intention to quit* (niat untuk keluar), adalah mencerminkan individu berniat untuk keluar yang diliahat dari prilaku seseorang selama bekerja, biasanya diawali dengan prilaku absensi dan kemangkiran seseorang yang tinggi sebelum seseorang menentukan sikap mereka untuk keluar dari organisasi.

- 2). *Job search* (pencarian pekerjaan), adalah mencerminkan keinginan individu untuk mencari pekerjaan lain, pada umumnya diawali untuk mencari tambahan atau penghasilan dari organisasi.
- 3). *Thinking of quit* (memikirkan keluar), adalah mencerminkan individu untuk memikirkan sebelum mengambil sikap keluar, mereka akan berfikir dalam rangka keputusannya, keluar dari pekerjaaa atau tetap berada dilingkungan pekerjaannya.

Salah satu faktor utama penyebab tingginya tingkat *turnover intention* adalah iklim organisasi. Dimana iklim organisasi yang memusat kan pada karyawan nya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya iklim organisasi yang tidak memadai akan dapat menurunkan semangat para karyawan. Suatu kondisi iklim organisasi dikatakan baik atau sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara produktif, sehat, aman dan nyaman.

Menurut Tagiuri dan Litwin dalam Wirawan (2012:121) menyatakan iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh para anggota organisasi yang mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam satu karakteristik atau sifat anggota organisasi. Iklim organisasi merupakan gambaran kolektif yang bersifat umum terhadap suasana kerja organisasi yang membentuk harapan dan perasaan karyawan sehingga kinerja karyawan meningkat.

Dari hasil prasurvei yang dilakukan peneliti di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, adanya *turnover intention* karyawan, bahwa karyawan yang kurang bangga terhadap pekerjaannya dan keluhan para karyawan yang menyatakan pihak pimpinan perusahaan tidak memperhatikan dalam segi kondisi dan suasana yang terjadi di sekitar perusahaan yang tergolong kurang kondusif, sehingga memicu terjadinya iklim organisasi yang tidak memadai untuk para karyawan bekerja secara optimal.

Terutama dalam hal ini faktor iklim organisasi yang kurang baik dapat membuat karyawan bekerja tidak produktif, hal ini diakibatkan karena sikap, karakteristik, keperibadian dan perilaku dari para karyawan lain, yang terbentuk dari kondisi, keadaan dan lingkungan perusahaan dan rekan-rekan kerja kurang memberikan dukungan, serta adanya keluhan dari karyawan mengenai aturan yang ditetapkan oleh pihak PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung. Oleh karena itu, fenomena tersebut dapat menjadi dasar alasan para karyawan untuk mencari peluang kerja ditempat lain. Pentingnya pimpinan PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung dalam memberikan iklim organisasi dan motivasi kerja yang diterapkan secara objektif. Iklim organisasi pada dasarnya manusia memiliki karakteristik tingkah laku yang berbeda sesuai dengan tingkat kebutuhannya. Apabila terdapat adanya perbedaan atau kesenjangan hubungan antara karyawan dan karyawan dengan pemimpinnya yang kurang harmonis, sehingga akan dapat menimbulkan rasa kecemburuan sosial dari karyawan akan mengakibatkan tujuan organisasi tidak dapat dipenuhi secara optimal.

Menurut informasi dari pihak bagian HRD atau manajer sumberdaya manusia di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, menyatakan bahwa mereka kesulitan dalam hal untuk mendorong semangat karyawan agar merasa termotivasi dalam melakukan pekerjaan di PT. WOM Finance, diantaranya dengan memberikan gaji pokok, insentif, BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan, serta jenjang karir yang jelas.

Masalah yang berkaitan dengan iklim organisasi dan motivasi kerja karyawan di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, diantaranya masih sering adanya karyawan yang terlambat masuk absen pagi dan mengobrol pada saat jam kerja, serta masih ada yang karyawan laki-laki kebanyakan bermain games dan media sosial dan merokok pada jam kerja. Hal ini, yang menjadikan karyawan masih lambat atau kurang mampu untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sehingga terjadinya keterlambatan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Dari observasi peneliti untuk melakukan pengamatan terhadap beberapa karyawan di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, diminta keterangan terkait dengan motivasi kerja para karyawan menyatakan bahwa secara keseluruhan selama ini semangat kerja mereka dapat dikatakan masih rendah. Masalah tentang motivasi kerja merupakan kebutuhan para karyawan untuk bersemangat untuk bekerja di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, namun fenomena yang terjadi dan yang dialami beberapa karyawan merasakan beban pekerjaan yang terlalu monoton bahkan terlalu berat bagi mereka.

Kurangnya pelatihan karyawan yang diberikan perusahaan untuk mengembangkan potensi dan kemampuan yang terdapat didalam dirinya. Karyawan merasa kurang adanya pengakuan dengan penghargaan dan kurang memberikan kesempatan pengembangan karir bahkan promosi jabatan yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan. Selain itu beberapa karyawan juga merasakan kurangnya dorongan semangat dari atasan dan hubungan yang terjalin antara karyawan baik itu dukungan kerjasama, bantuan maupun rasa kekeluargaan, sehingga hubungan kurang harmonis terhadap karyawan lainnya.

Pihak PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, hal ini pimpinan perusahaan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya *turnover intention* karyawan tersebut. Hal ini sesuai pendapat Hasibuan (2013:141) menyatakan bahwa motivasi kerja dalam suatu manajemen hanya ditunjukkan kepada sumber daya manusia umumnya dan khususnya bagi para bawahannya. Motivasi kerja mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Karyawan yang tidak masuk bekerja karena adanya penurunan absensi tanpa adanya pemberitahuan dan alasan yang tidak jelas, begitu juga komitmen karyawan yang rendah terhadap pekerjaannya.

Oleh karena itu, pihak PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, faktor yang dapat menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan dengan memperhatikan iklim organisasi dan motivasi kerja yang diimbangi dengan sistem manajemen sumberdaya manusia yang baik. Karena sebaik apapun aspek perkembangan teknologi, tanpa aspek pengelolaan sumber daya manusia yang baik, tujuan-tujuan perusahaan akan sulit dapat tercapai.

Menurut Low dalam Widodo (2010:1) menyatakan *Turnover Intention* adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa beberapa bulan atau bahkan beberapa tahun yang akan datang. Sikap lain yang secara beruntun muncul pada individu ketika muncul *turnover intention* adalah berupa keinginan para karyawan untuk mencari lowongan pekerjaan dan untuk memperoleh pekerjaan yang lebih baik lagi ditempat lain. Tingginya *turnover intention* karyawan merupakan salah satu bentuk rasa tidak puasnya seseorang terhadap pekerjaan. Peningkatan *turnover intention* karyawan tersebut diduga terjadi motivasi kerja yang kurang tepat dan iklim organisasi yang kurang kondusif di dalam PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung.

Dari uraian penjelasan latar belakang diatas mengenai upaya untuk menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan, maka pimpinan PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung agar dapat bersaing memberikan dorongan semangat kerja dan suasana kerja yang sesuai dengan keinginan dan harapan para karyawan, sehingga dapat mencapai tujuan-tujuan perusahaan secara efektif. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis tertarik untuk membahas tentang penelitian yang berjudul: **PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN DI PT. WOM FINANCE CABANG BANDAR LAMPUNG.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap *Turnover Intentioni* Karyawan di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung?
2. Bagaimana Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung?
3. Bagaimana Pengaruh Iklim Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka batasan-batasan penelitian atau ruang lingkup dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

### 1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung.

### 2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah iklim organisasi, motivasi kerja dan *turnover intention*.

### 3. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah karyawan PT. WOM Finance yang beralamat di Jl. M.H Tamrin, Kelurahan Gotong Royong, Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung.

### 4. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu dalam penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia tentang iklim organisasi, motivasi kerja dan *turnover intention*.

### 5. Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian yang didasari dengan kebutuhan dalam pelaksanaan penelitian ini, sehingga dilaksanakan dari bulan Juni - Agustus 2019.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Turnover Intentioni* karyawan di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan di PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan judul dalam penelitian ini, maka manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari pelaksanaan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan tentang variabel Iklim Organisasi, Motivasi Kerja dan *Turnover Intention*. Hal ini, untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung pemecahan masalah yang diteliti untuk mengembangkan atau memperkaya ilmu pengetahuan bagi peneliti.

2. Bagi Perusahaan

Bagi pihak PT. WOM Finance Cabang Bandar Lampung, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat terjadinya *turnover intention*.

3. Bagi Pihak Institusi Darmajaya

Menambah referensi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen di Perguruan Tinggi IIB Darmajaya Bandar Lampung.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang dan judul penelitian ini, maka penulis memberikan gambaran mengenai penelitian dengan menyusun suatu sistematika penulisan dalam tiap-tiap bab, antara lain:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan, manfaat, sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan variabel iklim organisasi, motivasi kerja dan *turnover intention*, serta penelitian terdahulu kerangka pikir dan hipotesis.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis.

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

Bab ini berisi tentang karakteristik responden, deskriptif data dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, hasil uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis data, hasil analisis regresi linear berganda, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan dari hasil penelitian..

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

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

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian daftar pustaka ini berisi daftar buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Bagian lampiran-lampiran ini berisi data yang dapat mendukung atau memperjelas pembahasan yang telah dianalisa dalam bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel formulir dan lain-lain