

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Turnover Intention*

2.1.1 Pengertian *Turnover Intention*

Menurut Dharma (2013) *Turnover Intention* adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang. Menurut Zeffane dalam Putriani (2014) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri.

Sedangkan menurut Sudiro (2011:152), “perputaran karyawan adalah tingkat perpindahan (*movement*) melewati batas keanggotaan dari sebuah organisasi. Di dalam arti yang luas, *turnover* diartikan sebagai aliran para karyawan yang masuk dan keluar perusahaan.” Pendapat lain disampaikan oleh Harnoto (2012:2), “*turnover intentions* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intentions* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention*

Menurut Price (dalam Kusbiantari 2013:94) faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention* terdiri dari:

- a. Faktor lingkungan yang terdiri dari:
 1. Tanggung jawab kekerabatan terhadap lingkungan, Semakin besar rasa tanggung jawab tersebut semakin rendah *turnover intention*.
 2. Kesempatan kerja, Semakin banyak kesempatan kerja tersedia dibursa kerja, semakin besar *turnover intention* – nya.

b. Faktor individual yang terdiri dari:

1. Kepuasan kerja, semakin besar kepuasannya maka semakin kecil *intense turnover*-nya.
2. Komitmen terhadap lembaga, semakin loyal karyawan terhadap lembaga, semakin kecil *turnover intention*-nya.
3. Perilaku mencari peluang/lowongan kerja, Semakin besar upaya karyawan mencari pekerjaan lain, semakin besar *turnover intention*-nya.
4. Niat untuk tetap tinggal, Semakin besar niat karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya, semakin kecil *turnover intention*-nya.
5. Pelatihan umum/peningkatan kompetensi, Semakin besar tingkat transfer pengetahuandanketrampilan diantarakaryawan, semakin kecil *turnover intention*-nya.
6. Kemauan bekerja keras, Semakin besar kemauan karyawan untuk bekerja keras, semakin kecil *turnover intention*-nya.
7. Perasaan negatif atau positif terhadap pekerjaannya, Semakin besar perasaan negatif yang dirasakan karyawan akan mengurangi kepuasan kerjanya sehingga meningkatkan perilaku peluang kerja lain.

2.1.3 Dampak *Turnover Intention*

Turnover intention pada karyawan dapat berdampak pada organisasi ketika berujung pada keputusan karyawan untuk benar-benar meninggalkan organisasi (*turnover*), karena keinginan untuk keluar tersebut berasal dari individu karyawan sendiridan bukan merupakan keinginan organisasi atau perusahaan.

Disebutkan beberapa dampak negatif yang akan terjadi pada organisasi akibat pergantian karyawan, seperti meningkatnya potensi biaya perusahaan, masalah prestasi, masalah pola komunikasi dan sosial, merosotnya semangat kerja, strategi-strategi pengendalian yang kaku,

hilangnya biaya-biaya peluang strategik (Manurung dan Ratnawati, 2013:1). Dharma (2013:3) menyebutkan dampak *turnover* bagi perusahaan adalah :

1. Biaya penarikan karyawan
Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari.
2. Biaya latihan
Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih.
3. Apa yang dikeluarkan buat karyawan lebih kecil dari yang dihasilkan karyawan baru tersebut
4. Tingkat kecelakaan para karyawan baru, biasanya cenderung tinggi
5. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan
6. Peralatan produksi yang tidak bisa digunakan sepenuhnya.
7. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru.
8. Perlu melakukan kerja lembur, kalau tidak akan mengalami penundaan penyerahan.

2.1.4 Indikator *Turnover Intention*

Indikator *Turnover Intention* menurut ChendanFrancesco dikutip dari Dharma (2014) yang meliputi :

1. Pikiran untuk keluar
Ide seseorang untuk keluar dari perusahaan yang disebabkan oleh berbagai faktor.
2. Keinginan untuk mencari lowongan
Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain.
3. Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang.

2.2 Lingkungan Kerja

2.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayati (2011) yang dimaksud lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja merupakan tempat di mana pegawai melakukan aktifitas setiap harinya. Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Apabila pegawai menyukai lingkungan kerjanya maka pegawai akan merasa betah dan memanfaatkan waktu kerja secara efektif. Dengan demikian produktifitas dan prestasi kerja pegawai juga akan tinggi. Sebaliknya jika pegawai tidak menyukai lingkungan kerjanya maka produktifitas dan prestasi kerja pegawai juga akan rendah.

Sedangkan menurut Anggi (2015) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu di sekitar karyawan, baik berbentuk fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya. Keduanya harus diperhatikan oleh perusahaan karena akan mempengaruhi kenyamanan dan semangat kerja para karyawan.

2.2.2 Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2011) Secara garis besar, jenis lingkungan kerja, yaitu, Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antar tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status yang sama. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan karena menyangkut dengan kenyamanan yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk berpindah.

2.2.3 Indikator – Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito Anggi (2015) membagi lingkungan kerjamenjadi dua jenis, yaitu lingkungan kerja fisik dannon fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar termpat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dibagi menjadi dua kategori, yaitu lingkungan yang berhubungan langsung dan berada di dekat karyawan (kursi, meja dan sebagainya) dan lingkungan perantara (temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan sebagainya). Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja maupun hubungan dengan bawahan.

Menurut Anggi (2015) indikator untuk mengukur lingkungan kerja adalah sebagai berikut :

1. Lingkungan Kerja Fisik:
 1. Pencahayaan: yaitu untuk pekerjaan yang memerlukan ketelitian maka diperlukan penerangan yang cukup dan tidak menyilaukan.
 2. Suhu Udara: tubuh manusia selalu berusaha utuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh.
 3. Kebisingan: lingkungan kerja yang ramai dapat mengganggu konsentrasidalam melaksanakan pekerjaan.
 4. Dekorasi/Tata Ruang : yaitu penataan, pewarnaan dan kebersihan setiap ruangan akan berpengaruh terhadap karyawan pada saat melakukan pekerjaan.

2.3 Komunikasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Eugenedalam Wibowo (2014) komunikasi adalah proses dalam pengaturan organisasi untuk memelihara agar manajemen dan parakaryawan tetap tahutentang bermacam-macam hal yang relevan. Sedangkan menurut Haryani dalam Wibowo (2014) komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) mengirimkan stimuli (biasanya dengan simbol-simbol verbal) untuk mengubah perilakudari orang lain (komunikan). Sedangkan menurut Mangkunegara dalam Wibowo (2014) komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang keorang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Supardi dalam Wibowo (2014) memaknai komunikasi sebagai usaha untuk mendorong orang lain untuk menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut. Dengan komunikasi diharapkan diperoleh titik persamaan, saling pengertian. Komunikasi mengandung arti yang lebih luas dari pada sekedar mengatakan atau menuliskan sesuatu, didalamnya jugatercakup suatu pengertian.

Dari pengertian maupun definisi Komunikasi para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi merupakan suatu proses dimana seseorang menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain dalam aktivitasnya.

Padadasarnyaorganisasi atau perusahaan juga melakukan komunikasi, bahkan komunikasi bisnis lebih kompleks dibanding komunikasi individu. Komunikasi yangterjadi di dalam perusahaan ini selanjutnya disebut dengan komunikasi bisnis. Padasuatu perusahaan, orang-orang yang didalamnya akan saling melakukan komunikasi, yang dikenal dengan komunikasi internal, dalam bisnis komunikasi dapat dipandang apakah komunikasi dilakukan secara verbal atau non verbal. Namun karena dalam bisnis ini komunikasinya bersifat resmi, maka yang ditekankan adalah komunikasi verbal saja. Namun demikian dalam praktiknya, komunikasi non verbal juga perlu dipahami. Komunikasi verbal adalah komunikasi

dengan menggunakan simbol-simbol yang mempunyai makna yang berlaku umum dalam proses komunikasi. Simbol-simbol yang dapat digunakan dalam komunikasi verbal yaitu suara, tulisan atau gambar. Sedangkan komunikasi non verbal adalah kumpulan isyarat, gerak tubuh, intonasi suara, sikap dan sebagainya yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi tanpa menggunakan kata-kata.

2.3.2 Saluran Komunikasi dalam Perusahaan

Pemahaman yang lebih baik tentang komunikasi organisasi dapat diperoleh dengan mempelajari arah-arah dasar gerakannya yang tampak dengan bentuknya saluran-saluran komunikasi. Saluran-saluran komunikasi formal ditentukan oleh struktur organisasi atau ditunjukkan oleh berbagai sarana formal lainnya. Menurut Handoko dalam Wibowo (2014,p.167), tipe saluran-saluran dasar komunikasi adalah vertikal, horizontal dan diagonal.

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal terdiri atas komunikasi kebawah dan komunikasi keatas sesuai rantai perintah. Manajemen seharusnya tidak hanya memusatkan perhatiannya pada komunikasi kebawah, tetapi juga komunikasi keatas.

1. Komunikasi Kebawah (*downward communication*)

Dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir kebawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai ke karyawan lini dan personalia paling bawah. Maksud utama komunikasi kebawah adalah untuk memberi pengarahan, informasi, instruksi, nasehat/saran dan untuk memberi penilaian kepada bawahan serta memberikan informasi kepada para anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi. Berita-berita ke bawah dapat berbentuk tulisan maupun lisan dan biasanya disampaikan melalui memo, laporan atau dokumen lainnya, bulletin, pertemuan atau rapat

dan percakapan serta melalui interaksi orang atau kelompok-kelompok kecil.

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal meliputi hal-hal berikut ini :

1. Komunikasi di antara para anggota dalam kelompok kerja yang sama.
2. Komunikasi yang terjadi antara dan diantara departemen-departemen pada tingkatan organisasi yang sama.

Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat *koordinatif* dan merupakan hasil dari konsep *spesialisasi* organisasi. Sehingga komunikasi ini dirancang guna mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi horizontal juga menghindarkan prosedur pemecahan masalah yang lambat.

c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil hubungan departemen lini dan staf. Tipe komunikasi ini mencakup masalah-masalah lini dan saran staf. Hubungan-hubungan yang ada antara personalial ini dan staf dapat berbeda-beda, yang akan membentuk beberapa komunikasi diagonal yang berbeda-beda pula.

2.3.3 Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang efektif mencakup pengiriman dan penerimaan pesan-pesan yang akurat dan dapat dimengerti dengan jelas antara manajemen dan para bawahan dalam proses dua arah. Menurut Eugene dalam Wibowo (2014) komunikasi yang efektif perlu diingat langkah-langkah berikut :

- a. Mempunyai gagasan yang jelas tentang pesan yang akan disampaikan.
- b. Gagasan harus disampaikan dalam bentuk yang sesuai, bila mungkin dalam bahasa si penerima.

- c. Memilih medium komunikasi yang paling sesuai, misalnya telepon/fax, e-mail, rapat/pertemuan, memo atau laporan.
- d. Memastikan bahwa pesan sampai pada penerima, namun demikian harus disadari bahwa dalam analisis akhir tanggung jawab untuk mengartikan isi pesan ada pada penerima.
- e. Memastikan bahwa makna yang dimaksud oleh pesan sampai ketujuan, hal ini lebih mudah dalam komunikasi dua arah.

2.3.4 Indikator Komunikasi

Menurut Mangkunegara dalam Wibowo (2014) indikator- indikator komunikasi antara lain adalah :

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

2. Intensitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

3. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung. Artinya proses komunikasi yang dilakukan

secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

4. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

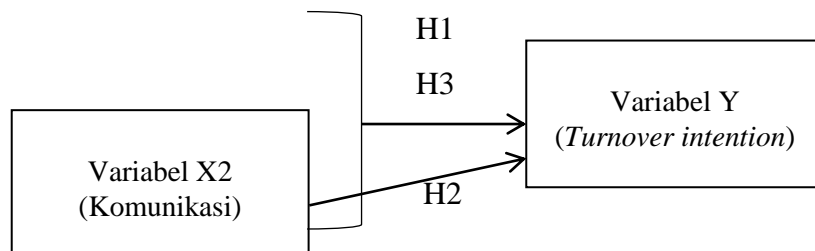
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Celvin (2017)	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada KSP Kopdit Mekar Sari Bandar Lampung	Lingkungan Kerja dan Komunikasi Berpengaruh Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan dan Mempunyai Hubungan Yang Kuat

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
2	Ragilia Saputri (2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisaional Hotel Horison Bandar Lampung	Kompensasi berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisaional
3	Wurdiyandari (2017)	Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Indokom Samudra Persada	Kompensasi dan Komunikasi Berpengaruh Terhadap Turnover Intention Karyawan dan Mempunyai Hubungan Yang Kuat
4	Suryadi(2018)	Pengaruh Lingkungan kerja,komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> Pegawai	Lingkungan Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap <i>Turnover Intention</i> , Sedangkan motivasi dan Komunikasi Berpengaruh Positif Terhadap <i>Turnover Intention</i>
5	Minarti Luhart (2017)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> karyawan Pada PT. Gunta Samba Jaya Miau Baru Estate Di Desa Miau Baru	Gaya kepemimpinan dan Komunikasi Berpengaruh positif Terhadap Turnover Intention.

2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:





Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Sesuai dengan variable–variabel yang akan diteliti maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

2.6.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Turnover

Kenyamanan karyawan dalam bekerja sama dengan karyawan lain maupun dengan atasannya juga merupakan faktor penting untuk meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Kenyaman yang dimaksud disini merupakan kenyamanan yang dilihat dari segi lingkungan kerja fisik yang dirasakan oleh karyawan. Perhatian terhadap lingkungan manajemen penting karena tiap elemen lingkungan mempengaruhi baik langsung atau tidak langsung terhadap kegiatan - kegiatan manajerial. Dalam hal ini, ketika Lingkungan Kerja disuatu tempat sudah tidak lagi kondusif untuk bekerja, maka dapat dipastikan Kinerja Pegawai akan mengalami penurunan. Hal yang paling mungkin dilakukan oleh suatu organisasi adalah menjaga mereka agar tetap nyaman dengan lingkungan kerja pada Organisasi tersebut (Sudaryanti,2017). Maka peninjauan ulang pada lingkungan kerja perlu dilakukan sehingga kinerja karyawan pun bisa meningkat secara signifikan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian

yang dilakukan oleh Aris Sutrischastini (2017) memiliki hasil dimana variabel lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh yang positif terhadap turnover intention karyawan. Karyawan yang merasa nyaman saat bekerja akan cenderung ingin tetap bekerja didalam kenyamanannya tersebut. Dalam penelitian terdahulu oleh Gerry J. (2017) memiliki hasil dimana variabel lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap turnover intention. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap *turnover intention* PT. Galang Tinggi Raya.

2.6.2 Pengaruh Komunikasi terhadap Turnover

Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap turnover. Artinya semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan akan semakin cepat pula terbinanya hubungan kerja yang baik yang akan meningkatkan kinerja karyawan. Karena pada dasarnya dengan adanya komunikasi yang kurang baik ini jika tidak diatasi akan berpengaruh pada turnover intention sebagaimana penelitian yang dilakukan Nasution (2014) membuktikan bahwa komunikasi organisasional berpengaruh signifikan terhadap turnover intention yang artinya jika komunikasi organisasional buruk maka akan membuat karyawan merasa tidak betah dan ingin keluar dari perusahaan. Komunikasi sebagai pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik sehingga tidak akan adanya lagi keinginan untuk keluar (turnover intention) dari organisasi tersebut. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian oleh Baba Ali (2014), Miranti Luhat (2017) dan Fadli Pangumpia (2013) yang memiliki hasil penelitian bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H2 : Komunikasi berpengaruh terhadap *turnover intention* PT. Galang Tinggi Raya.

2.6.3 Pengaruh Lingkungan kerja fisik dan Komunikasi terhadap *Turnover*

Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja fisik dan komunikasi berpengaruh terhadap turnover intention. Bagi suatu organisasi yang ingin membangun kinerja karyawan yang baik, dibutuhkannya komunikasi dan lingkungan kerja fisik yang baik untuk peningkatan kinerja karyawannya, sebab dengan adanya komunikasi yang baik akan memudahkan Karyawan memahami perintah atau segala bentuk kordinasi yang ada. Nasution (2014) membuktikan bahwa komunikasi organisasional berpengaruh signifikan terhadap turnover intention yang artinya jika komunikasi organisasional buruk maka akan membuat karyawan merasa tidak betah dan ingin keluar dari perusahaan. Komunikasi sebagai pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik sehingga tidak akan adanya lagi keinginan untuk keluar (turnover intention) dari organisasi tersebut. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H3 : Lingkungan kerja fisik dan komunikasi berpengaruh terhadap *turnover intention* PT. Galang Tinggi Raya.