

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gejolak dunia yang timbul karena virus covid 19 memaksa seluruh sektor untuk berfikir kritis untuk mempertahankan organisasi atau perusahaannya untuk bisa bertahan dalam pandemi dunia yang semakin lama akan menggerus segala aspek kehidupan manusia. Sektor ekonomi sangat berperan penting dalam menompang stabilitas, terutama sumberdaya manusia yang merupakan asset dari penggerak perusahaan. Perubahan yang ada membuat setiap organisasi atau perusahaan mengoptimalkan fungsi manajemennya melalui sumber daya manusia agar usahanya tetap bertahan. Sebab, suatu perubahan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perlu adanya perhatian yang cukup agar mampu bekerja dengan baik dalam menghasilkan kinerja yang memberi pengaruh positif bagi perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dengan baik untuk memberikan kontribusi positif pada kemajuan perusahaan. Jika sebaliknya karyawan tidak dikelola sebaik mungkin karyawan akan kurang nyaman dan kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya menyebabkan pengunduran diri dari tempat mereka bekerja (*Turnover intention*).

Darmayanti dkk (2020), mendefinisikan intensi *Turnover (Turnover intention)* sebagai keinginan atau niat tenaga kerja keluar dari perusahaan. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi perusahaan berupa jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai lanjutan hubungan dengan perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan perusahaan.

Turnover intention adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang. *Turnover intention* ditandai menyangkut pada perilaku karyawan, yang antara lain : terdapat tingkat absensi yang cukup tinggi, malas bekerja dan naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib untuk menentang atasan.

PT. Federal International Finance (“FIFGROUP”) didirikan dengan nama PT. Mitrapusaka Artha Finance pada bulan Mei 1989. Berdasarkan ijin usaha yang diperoleh dari Menteri Keuangan, maka Perseroan bergerak dalam bidang Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang dan Pembiayaan Konsumen. Pada tahun 1991, Perusahaan merubah nama menjadi PT. Federal International Finance, namun seiring dengan perkembangan waktu dan guna memenuhi permintaan pasar, Perseroan mulai memfokuskan diri ke pembiayaan sepeda motor Honda pada bidang pembiayaan konsumen secara retail pada tahun 1996. Pada Mei 2013, Perusahaan meluncurkan merek FIFGROUP. Namun pada penelitian ini dilakukan di PT. Federal International Finance yang beralamatkan Jl. Teuku Umar No. 67, Surabaya. Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35112. PT. Federal International Finance Kedaton telah memiliki 36 karyawan/karyawati pada masing-masing posisi/ jabatan yang di tempatinya.

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan pada PT. Federal International Finance terhadap beberapa karyawan dan manajer bagian personalia (HRD), hasil wawancara yang didapat. PT. Federal International Finance menuntut karyawan bekerja secara efektif dan dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan mampu bekerja dibawah tekanan. Adapun beberapa indikator *Turnover intention* sebagai berikut: Niat ingin keluar mencerminkan individu yang berniat keluar.

Karyawan berniat keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya hal ini diakibatkan tekanan pekerjaan yang berlebihan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan dan diawali dengan karyawan yang merasa tidak puas karena pembagian beban kerja yang berlebih yang bukan tugas yang seharusnya dikerjakan oleh karyawan serta pembayaran insentif kerja yang tidak sesuai jam kerja yang telah dilakukan karyawan dan lamanya proses promosi jabatan untuk karyawan yang berprestasi.

Keinginan karyawan untuk pindah merupakan alternatif karyawan untuk mendapatkan pekerjaan yang baru yang dirasa lebih baik dari pada tempat pekerjaan sebelumnya berdasarkan kenyataan yang ada masih adanya beberapa karyawan yang ingin melakukan pindah tempat bekerja hal ini di akibat dengan gaji yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan selama bekerja dan diawali dengan kurang harmonisnya hubungan karayawan dengan pimpinan dan ketidak jelasan nasib karyawan karena adanya karyawan outsourcing didalam perusahaan serta suasana kantor yang dirasa karyawan kurang kondusif untuk bekerja.

Tujuan, dapat membantu individu untuk memfokuskan perhatian terhadap pekerjaan yang akan dijalankan, fokus terhadap tujuan dan sasaran yang hendak dicapai serta mampu merencanakan suatu pekerjaan dalam batasan waktu yang disediakan. Dimana kenyataanya masih adanya beberapa karyawan yang merasa tidak bisa berkembang didalam perusahaan, karyawan kurang bisa mengeksplere potensi dalam diri karayawan karena sulitnya ruang gerak dalam perusahaan sehingga adanya beberapa karyawan yang merasa bingung dengan tujuan selama ia bekerja.

Jika hal ini terus menerus dan terjadinya *Turnover* didalam suatu perusahaan maka akan menyebabkan banyak dampak negatif bagi perusahaan seperti perusahaan harus mengeluarkan biaya lebih perekrutan karyawan hal ini menyangkut pada waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam seleksi karyawannya, perusahaan harus mengeluarkan kembali biaya pelatihan serta terjadinya pemborosan akibat adanya karyawan baru, sebab apabila yang dikeluarkan oleh karyawan lebih kecil dari yang dihasilkkan oleh karyawan maka hal itu dapat mengganggu kinerja PT. Federal International Finance bersamaan dengan ketatnya persaingan saat ini yang dapat mengacu pada kelangsungan suatu organisasi jika kinerja organisasi terus menurun karena perputaran karyawan yang cukup tinggi.

Permasalahan terkait dengan *Turnover* cukup tinggi yang ditemukan pada PT. Federal International Finance yang sebagai objek penelitian ini. PT. Federal International Finance adalah perusahaan cabang Bandar Lampung yang bergerak dibidang pembiayaan sepeda motor untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Setiap tahun PT. Federal International Finance mengalami penurunan jumlah karyawan. Berdasarkan dari data jumlah karyawan keseluruhan dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel: 1.1

Data *Turnover* Karyawan PT. Federal International Finance 2016 s/d 2019

Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Seluruh Karayawan	Persentase Karyawan Keluar
2016	3	2	42	7,14%
2017	4	3	41	9,75%
2018	6	4	39	15,38%
2019	8	5	36	22,22%

Sumber Data: PT. Federal International Finance 2020

Berdasarkan data pada table 1.1 terlihat bahwa setiap tahunnya perusahaan tersebut mengalami kenaikan jumlah *Turnover* karyawan yang cukup tinggi. Pada tahun 2016, jumlah *Turnover* yang terjadi tidak terlalu tinggi yaitu sebesar 7,14% dan hanya berjumlah 3 orang karyawan. Jumlah *Turnover* paling tinggi terjadi pada tahun 2019 yaitu 22,22% dan sebanyak 8 orang karyawan yang keluar. Dalam hal ini perlu adanya perhatian yang cukup serius dari pihak perusahaan pada tindakan yang harus dilakukan untuk menaggulangi terjadinya *turnover* yang terjadi hal ini disebabkan oleh beban kerja dan target kerja karyawan yang tidak tercapai, serta kurang layak nya pembayaran insentif yang diberikan kepada karyawan yang telah melaksanakan tugasnya yang dan kurangnya arahan dan pelatihan-pelatihan dari atasan yang diberikan terhadap karyawannya. Hal tersebut akan berdampak tidak baik untuk keberlangsungan perusahaan Federal International Finance.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap pada PT. Federal International Finance manajer (HRD) dan beberapa karyawan, dimana karyawan yang diinginkan perusahaan diharapkan mampu menghadapi tantangan yang ada dilapangan pada saat ini serta menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan keterlambatan pembayaran nasabah kepada pihak perusahaan yang harus segera disetorkan dan karyawan dituntut bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, namun berdasarkan kenyataannya masih ada karyawan yang kurang mampu menyelesaikan target kerja yang sudah ditetapkan pada perusahaan dengan alasan kurangnya informasi dan data lapangan, serta adanya karyawan yang merasa kurang puas terhadap PT. Federal International Finance. hal ini diakibatkan kurang jelasnya pembagian tugas yang diberikan pada karyawan dan komunikasi yang teradi dari atasan dan bawahan tidak terjalin kondusif sehingga sering terjadinya kesalah pahaman dalam melakukan pekerjaan.

Faktor yang dapat mempengaruhi *Turnover intention* adalah Beban Kerja. Menurut Muttaqiyathun dkk (2020), beban kerja adalah sesuatu yang terasa memberatkan, barang-barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar untuk dikerjakan sebagai tanggungan. Beban kerja berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Fuhasari (2016) menyatakan beban kerja adalah terlalu banyak pekerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan.

Ada beberapa indikator beban kerja pada PT. Federal International Finance yaitu: Kondisi pekerjaan dilihat dari bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya serta mengatasi kejadian yang tak terduga, namun hal yang terjadi masih adanya karyawan yang mengeluh dengan kondisi pekerjaan dan terbebani oleh pekerjaan yang dilakukan karena karyawan kurang memahami medan kerjanya dan terkadang keputusan yang dibuat karyawan saat mengalami kendala tidak menemukan *win-win solution* kepada perusahaan maupun diri karyawan sendiri. Waktu yang tersedia merupakan skala prioritas dan jadwal yang telah ditentukan, sehingga individu dapat menggunakan waktu dengan efektif dan efisien dimana yang terjadi masih adanya beberapa karyawan yang belum mampu memanfaatkan waktu kerja dengan seefektif mungkin, dan waktu kerja yang diberikan dominan membebani pekerjaan seperti dalam pencapaian target kinerja yang singkat dengan pekerjaan yang menumpuk hal ini diakibatkan kapasitas pekerjaan yang terlalu banyak dan bahkan adanya beberapa karyawan yang memiliki pekerjaan peran ganda. Keterbatasan waktu merupakan waktu penyelesaian satu satuan pekerjaan sejak dimulainya proses pekerjaan ditempat kerja yang bersangkutan, dimana masih adanya beberapa karyawan yang belum mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu hal ini dikarenakan waktu yang diberikan tidak sesuai dengan tingkat kesulitan pekerjaan yang diterima.

Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja, letak fisik, tuntutan tugas yang dirasakan karyawan di PT. Federal International Finance yaitu karyawan merasa tugas terlalu dibebani diluar kemampuan kerja karyawan tugas yang diberikan terkadang diluar jam kerja karyawan sehingga membuat karyawan berfikir keras untuk menyelesaikan tugasnya sehingga hal ini memicu karyawan merasa terbebani dan kurang puas dengan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinannya. Volume kerja adalah jumlah banyaknya pekerjaan dalam satuan pekerjaan tertentu yang terjadi volume pekerjaan tidak sesuai dengan kapasitas karyawan yang ada sehingga membuat karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya diakibat volume pekerjaan yang terlalu padat. Jika hal in terus dibiarkan maka akan berdampak buruk baik terhadap perusahaan maupun karyawan seperti tidak tercapainya target-target pekerjaan yang telah direncanakan sebelumnya oleh perusahaan PT. Federal International Finance.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat *Turnover Intention* selain beban kerja adalah Stres Kerja. menurut Chamaidah dkk (2019) Stres kerja adalah “suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Menurut Darmayanti dkk (2020), menyatakan stres kerja adalah ketidakseimbangan dengan kemampuan fisik dan psikis dalam mengemban pekerjaan yang diberikan oleh organisasi bisnis sehingga memengaruhi berbagai aspek yang berkenaan dengan aspek emosi, berpikir, bertindak, dan lainnya dari individu. Ketidakseimbangan ini akan memberikan dampak yang beragam bagi setiap individu. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi ketidak-seimbangan psikologis yang dialami oleh karyawan dan berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Stres dapat memberikan dampak positif seperti dengan adanya batasan waktu perusahaan dapat menjadi lebih efisien dan efektif. menurut Rivai (2015, p. 724), stres kerja suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Dampak positif stres kerja pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan sedangkan pada dampak negatif stres pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis bahkan membuat karyawan keluar dari perusahaan. Bagi karyawan yang merasa beban kerja yang berlebihan dan jam kerja yang tidak teratur dapat memicu terjadinya stres kerja, maka stres kerja sebagai dasar untuk keluar dari pekerjaannya saat ini, karyawan seperti ini memiliki kecendrungan yang rendah untuk berhenti jika mengalami ketidakpuasan terhadap pekerjaannya.

Adapun beberapa indikator stres kerja karyawan pada PT. Federal International Finance. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi, tuntutan peran tidaklah sesuai pada posisi yang diduduki karyawan PT. Federal International Finance saat ini dan cenderung sudah tidak sesuai lagi dengan *job description* pada perjanjian kontrak kerja, para karyawan yang diberikan tuntutan peran ganda yang tidak sesuai kompetensi karyawan, serta karyawan yang harus mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan bagian lainnya. Sehingga karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja yang pada akhirnya mereka bersifat pasif dalam menanggapi target yang sudah ditetapkan oleh atasan.

Tekanan pekerjaan, merupakan tekanan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan waktu tertentu dan banyaknya pekerjaan yang akan diselesaikan dengan target yang ditentukan dalam hal ini adanya karyawan yang mengeluhkan dengan tekanan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan waktu tertentu sehingga hal ini membuat karyawan merasa kurang nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

Lingkungan organisasi bagaimana seorang pekerja berinteraksi dengan sekelilingnya juga memberikan dampak yang penting terhadap kinerja dan beban kerja dimana hal yang terjadi sulitnya untuk karyawan berinteraksi dengan rekan sekerjanya maupun dibidang yang lain hal ini di karenakan keterbatasan waktu bekerja yang dominan dengan menumpuknya pekerjaan yang diberikan dan ruang lingkup pekerjaan yang sempit sehingga cukup menyulitkan karyawan dalam berinteraksi dengan rekan kerja sekelilingnya. Kemampuan fisik yaitu kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa dimana masih adanya beberapa karyawan yang mengeluhkan dengan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinannya, hal ini di akibatkan dengan pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Kepemimpinan dalam organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi, kepemimpinan yang ada di PT. Federal International Finance yaitu kurang memberikan semangat para karyawan dalam hal mencapai target kerja dan cenderung individualis, pemimpin kurang bisa menerima saran ataupun kritikan dari bawahan sehingga iklim organisasi yang ada tidak tercipta secara kondusif. Jika hal ini terus terjadi dan tidak cepat dievaluasi oleh pihak perusahaan akan berdampak buruk terhadap perusahaan dan target-target kerja yang ditetapkan oleh PT. Federal International Finance banyak kemungkinan tidak tercapai.

Berdasarkan pertimbangan dan beberapa kondisi diatas menunjukkan pentingnya dilakukan pengawasan karyawan dengan mengetahui faktor penyebab masalah yang terjadi terhadap karyawan, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG KEDATON”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalahnya adalah:

1. Apakah ada Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton?
2. Apakah ada Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton ?
3. Apakah ada Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Federal International Finance Cabang Kedaton.

1.3.2 Ruang lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah Jl. Teuku Umar No. 67, Surabaya. Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35112.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian dari bulan Juni 2020 sampai dengan September 2020.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi Beban Kerja, Stres Kerja, serta *Turnover intention*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton.
2. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton.

1.5 Manfaat Penelitian

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

1.5.1 Bagi Peneliti

Sebagai penambah wawasan dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama proses pembelajaran akademik ataupun selama proses penelitian lapangan.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Untuk memberikan sarana dan masukan yang bermanfaat mengenai Beban Kerja dan Stres Kerja di perusahaan sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan menurunkan *Turnover intention* karyawan.

1.5.3 Bagi Institusi

1. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.
2. Menambah referensi perpustakaan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya khususnya program studi Ekonomi Manajemen.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton.

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan mengenai analisis Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover intention* pada PT. Federal International Finance Cabang Kedaton.

BAB V : SIMPULAN SARAN

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

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**