BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah (SDM) salah satu faktor yang sangat penting yang menyuport keberhasilan perusahaan. Kesadaran akan pentingnya keberhasilan untuk mencapai tujuan suatu perusahaan agar dapat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan menunjukan Produktivitas yang maksimal. Peningkatan kualitas sumber daya manusia tentunya akan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Hasibuan (2017) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur antara hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Kontribusi karyawan yang baik bagi organisasi sangat dominan, karena karyawan adalah peranan penting dan penghasilan bagi perusahaan.

Sumber daya manusia memiliki peranan serta kontribusi dalam mengembangkan perusahaan, sehingga perusahaan dapat bersaing dan mempunyai keunggulan yang spesifik. Apabila perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik, tentunya berdampak pada tujuan perusahaan dengan tercapainya tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan permasalahan sumber daya manusia yang sering muncul di perusahaan yaitu terkait dengan *turnover intention* karyawan.

Harnoto (2019), *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. Riani (2017) menyatakan *turnover intention* yang terjadi pada suatu organisasi merupakan salah satu titik buruk bagi organisasi tersebut, dengan adanya *turnover intention* ini bisa dikatakanan bahwa organisasi tersebut tidak mampu mengelola perilaku individu. Turnover yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidak stabilan dan ketidak pastian 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. Salah satu masalah yang berpengaruh dengan tenaga kerja dalam suatu perusahaan adalah tingkat turnover yang tinggi. Turnover atau pergantian tenaga kerja merupakan wujud nyata dari *turnover intention* yang dapatmenjadi masalah serius bagi perusahaan atau organisasi, khususnya apabila yang keluar adalah tenaga kerja yang mempunyai keahlian, kemampuan, terampil dan berpengalaman atau tenaga kerja yang menduduki posisi vital dalam perusahaan, sehingga dapat menganggu efektivitas jalannya perusahaan.

Saat ini permasalahan tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya turnover pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru.pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja untuk semua karyawan agar menciptkan sumber daya yang optimal. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) berdiri pada tanggal 26 November 1990 dengan memulai usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri sampai ke seluruh wilayah Indonesia.

Alasan peneliti memilih PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk dapat diteliti karena menurut peneliti PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu penyedia layanan jasa pengiriman barang dan logistik terbesar di Indonesia serta memiliki lokasi kantor Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang terletak di seluruh penjuru di Indonesia sehingga memudahkan konsumen melakukan transaksi melalui layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir(JNE). Maka Perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya. Salah satu perusahaan PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang ada di Indonesia yang berada di Bandar Lampung yaitu, PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung yang beralamat Jl. Imam Bonjol No.351,

Kemiling, Bandar Lampung, Lampung, yang melayani jasa pengiriman barang dan logistik dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dan lain-lain. Saat ini PT.JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung beroperasi 24 jam dan memiliki 105 orang karyawan. Fenomena yang terjadi kinerja pada karyawan PT Jalur Nugraha Ekakuri (JNE) yaitu masih terlihat karyawan yang bekerja dengan kualitas serta ketepatan waktu yang rendah terlihat dari tingkat absensi yang mengakibatkan pekerjaan kurang maksimal dan selesai tidak tepat waktu. Karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) masih ada yang mencari pekerjaan di luar untuk mendapatkan hasil tambahan.

Khurosani (2018) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance*, (Prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai seorang karyawan, yang didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan di dalam suatu organisasi. Kuantitas kerja telah sesuai standar kerja, karyawan mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan tanggung jawabnya dan absensi karyawan sesuai standar tetapi hanya saja masih ada beberapa karyawan yang terkadang tidak masuk kerja dengan keterangan,sakit, izin dan cuti kerja, sehingga hal seperti ini dapat mengurangi stabilitias kinerja karyawan. Karyawan dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik seperti tidak menunda pekerjaan yang telah diperintahkan, Karyawan dalam bekerja tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan dan dapat mengatur waktu istirahat jam kerja. Berikut Ini Mengenai Penilaian Kinerja Karyawan PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

Tabel 1.1

Hasil Penilaian Kinerja Karyawan

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Kantor Cabang Utama Bandar Lampung

No	Area Kinerja	Nilai	Target %	Keterangan
1	Customer Service Orientation	65	100	Cukup
2	Achievement Orientation	70	100	Baik
3	Intergerity	72.4	100	Baik
4	Absensi	66	100	Cukup
5	Team Work	66	100	Cukup
	Total	**67,8**	**100**	Cukup

Sumber Pt. Jalur Nugraha Ekakurur (JNE) 2020

Tabel 1.1 menyatakan bahwa kinerja karyawan PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung masih tergolong belum optimaldalam kategori cukup. Oleh karena itu perusahaan masih membutuhkan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai bahkan melebihi target yang ditetapkan oleh perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan yang dilakukan oleh suatu perusahaan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri. Salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi dalam peningkatan Kinerja Karyawan adalah *Turnover Intention*. Namun ada beberapa masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia, salah satunya adalah pada tingkat *Turnover Intention* di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung *Turnover* karyawannya.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mengenai *turnover intention* karyawan PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menerangkan adanya keinginan keluar dari pekerjaan atau organisasi menyebabkan karyawan melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur yang ada di organisasi, sehingga secara otomatis menyebabkan performa karyawan menurun. Semakin tinggi nilai *Turnover Intention* karyawan maka menyebabkan kinerja karyawan semakin menurun. dampak negatif yang dirasakan oleh perusahaan akibat terjadinya turnover sangat merugikan perusahaan baik dari segi biaya yaitu dari perekrutan awal karyawan sehingga memperoleh karyawan siap pakai, motivasi karyawan dan sumber daya yang lainnya". Karyawan yang tetap berada dan bekerja dalam perusahaan sewaktu-waktu akan terpengaruh semangat kerja dan motivasinya. Seperti karyawan yang pada mulanya tidak mempunyai keinginan untuk mencari pekerjaan baru akan mulai mencari lowongan kerja baru dan pada akhirnya meninggalkan perusahaan.

Saat ini permasalahan tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya *turnover* pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru. Seperti kasus yang terjadi pada PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Perusahaan ini terdeteksi mengalami *turnover* yang tinggi. Hal ini dapat dilihat berdasarkan data keluar-masuk karyawan pada tahun 2021.

Tabel 1.2

Data *Turnover* Karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

Tahun 2020.

Tahun	Karyawan Awal Tahun	Karyawan Keluar	Karyawan Masuk	Karyawan Akhir Tahun	Tingkat *Turnover* %
2017	161	20	22	163	12.3
2018	163	28	10	145	18.1
2019	145	22	12	135	15.1
2020	135	35	5	105	29.2

Sumber data Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) 2020

Tabel 1.2 *turnover intention* dapat dilihat *turnover intention* karyawan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung pada tahun 2020 sebesar 29.2% .Tingginya tingkat *turnover intention* karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung pada ini dapat disebabkan oleh beberapa alasan seperti dalam indikator *turnover intention* yaitu terkait niat (keinginan) untuk keluar, keinginan untuk mencari lowongan dan keinginan untuk meninggalkan prusahaan. Tingkat *turnover intention* karyawan PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung pada ini sangat tinggi karena presentase tingkat *turnover* pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung pada dikatakan tinggi karena melebihi angka 10%.

Wijaya (2017) ,bahwa jika *turnover* di dalam perusahaan melebihi angka 10%, maka *turnover* di dalam perusahaan itu di kategorikan tinggi, begitu juga sebaliknya jika *turnover* di dalam perusahaan di bawah angka 10%, maka *turnover* di dalam perusahaan tersebut rendah dan dapat di katakan para karyawan pada PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung mempunyai *turnover* yang tinggi terhadap perusahaan. Semakin tinggi *Turnover* di dalam suatu perusahaan maka akan menyebabkan banyak dampak negatif bagi perusahaan seperti: Biaya *recruitment* karyawan, biaya pelatihan bagi karyawan baru, tingkat kecelakaan kerja pada karyawan baru biasanya

cenderung lebih tinggi, membeli peralatan atau mesin baru karena ada karyawan baru, menambah sarana dan prasarana. Penelitian terhadap variabel – variabel tersebut oleh Aprilianasari (2017) menemukan bahwa *turnover* intention memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Matahari Department Store Tbk Cabang Kediri. Penelitian yang dilakukan oleh Rompis & Sendow (2019) terhadap perusahaan CV Segarindo Utama menemukan bahwa secara parsial insentif, *turnover intention* dan keterlibatan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Hendri & Rismansyah (2016) menyatakan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Selapan Jaya OKI.

Permasalahan konflik keluarga yang belum dapat diselesaikan juga dapat menggagu akan kinerja karyawan, dan masih menjadi suatu hal yang berbahaya bagi setiap perusahaan. Konflik pekerjaan keluarga di mana konflik pekerjaan keluarga di anggap sebagai isu penting dalam dunia bisnis saat ini. Konflik peekerjaan keluarga adalah bagian yang takdapat dipisahkan dari keluarga Semidt dan Kochan (2017). Konflik pekerjaan-keluarga adalah bagian yang tidak dapat dipisahkaan dengan adanya sisi perbedaan pola pikir antara suami dan istri suatu perselisihan di antara dua belah pihak dengan menunjukan permusuhan secara terbuka dengan mencapai tujuan berbeda .

Afandi (2017). Gangguan yang dilakukan dapat meliputi usaha-usaha yang aktif ataupun penolakan pasif. Dalam sebuah perusahaan konflik pekerjaan keluarga dapat dirasakan oleh seluruh lapisan karyawan. Konflik pekerjaan keluarga bisa mempengaruhi *Turnover intention* melalui kinerja. Konflik pekerjaan keluarga adalah tuntutan peran dua arah di mana tuntutan pekerjaan mengagangu tuntutan keluarga atau tanggung jawab misalnya tanggung jawab peduli keluarga terganggu dengan tanggung jawab yang yang berhubungan dengan pekerjaan yang menciptakan beberapa hasil misal, stres, kesehatan yang buruk, atau ketidak hadiran Robbins dan Timothy (2018) mendefinisikan

konflik pekerjaan-keluarga sebagai pertentangan yang terjadi akibat adanya dua kepentingan yang tidak sejalan didalam lingkungan rumah tangga dan organisasi. Berdasarkan wawancara pada karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tuntutan peran keluarga yang berlebihan sering berdampak pada peran dalam dunia kerja. naiknya angka peceraiaan, yang di sebabkan berbagai macam faktor, yang terutama adalah ekonomi, pola pikir suami istri yang berbeda, perselingkuhan hingga konflik exteren di luar keluarga misal ikut campur mertua dan kerabat .

Fenomena yang terjadi banyaknya karyawan yang keluar karna konflik pekerjaan keluarga yang di rasakan sehingga meningkatkan *turnover intention* yang terjadi sehubungan dengan pekerjaan itu sendiri terkait dengan beban kerja yang semakin lama semakin berat dan beban pekerjaan keluarga terkait dengan ketidak mampuan karyawan untuk mendapatkan penaikan jabatan dan bonus yang diharapkan. Rendahnya pemberian waktu yang dirasakan oleh para karyawan membuat karyawan kurang termotivasi dalam bekerja akibatnya ketidak mampuan karyawan dalam mencapai target, dan adanya karyawan yang akhirnya memilih untuk keluar dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dapat disimpulkan adanya masalah *turnover* karyawan yang cukup serius dan dapat menimbulkan masalah dalam perusahaan, dan tidak menutup kemungkinan peningkatan *turnover* pada tahun berikutnya. Seperti telah disebutkan sebelumnya, ada penelitian yang dilakukan oleh Deny Syahputra (2019) Pengaruh *turnover* karyawan terhadap kinerja karyawan di Raz Hotel Medan.

Berbeda dengan yang dilakukan oleh Subagyo (2020),tidak ada pengaruh secara signifikan antara work family conflict terhadap *turnover intention* dengan stres kerja sebagai variabel intervening (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang). Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka peneliti melakukan penelitian kembali dengan judul **"PENGARUH KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA DAN *TURNOVER INTENTION* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT.JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) BANDAR LAMPUNG"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka perumusan masalah yang di ajukan penelitian antara lain meliputi :

1. Apakah konflik pekerjaan keluarga berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung.
2. Apakah *Turnover intention* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung.
3. Apakah konflik pekerjaan keluarga dan *Turnover intention* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup adalah sebagai berikut :

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah :

1. Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurur (JNE) Bandar Lampung
2. Ruang lingkup objek pada penelitian ini yaitu konflik pekerjaan-keluarga dan *turnover intention*
3. Pada penelitian ini tempat penelitian di lakukan di PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung.
4. Waktu penelitian di mulai sejak tanggal 15 Mei 2021 sampai 19 agustus 2021.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung.
2. Untuk menguji pengaruh *turnover intention* terhadap kinerja karyawan PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandar Lampung.
3. Untuk menguji pengaruh konflik pekerjaan-keluarga dan *turnover intention* terhadap kinerja karyawan PT.Jalur Nugraha (JNE) Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dan penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan yaitu :

1. Bagi akademis.

   Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang pengaruh Konflik pekerjaan-keluarga dan *turnover intention* terhadap Kinerja karyawan.

2. Bagi praktis.

   Hasil penelitian ini di harapkan dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang di lakukan, maka penulis menyusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab adapun sistematika penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup peneltian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan di lakukan oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab III berisi tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian,variabel penelitian, definisi operasional variabel, Uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang deskripsi data, hasil uji persyaratan instrument, hasil uji persyaratan analisis data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang daftar buku-buku, jurnal ilmiah, dan bahan-bahan lain yang dijadikan sebagai referensi.