

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia bisnis kini semakin ketat sehingga perusahaan harus memiliki keunggulan dan kemampuan bersaing yang ting

gi agar dapat tetap bertahan di-era globalisasi yang bergejolak. Tentunya dibutuhkan sumber daya yang mumpuni untuk mencapai keunggulan tersebut. Salah satu aset yang sangat penting bagi perusahaan adalah sumber daya manusia. Peran pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat diperlukan agar setiap karyawan tidak terjerumus dalam rutinitas dan dapat berkontribusi aktif terhadap perkembangan perusahaan.

Kaswan (2018:278) mengatakan kinerja perusahaan ditentukan oleh kondisi yang dimiliki perusahaan dan perilaku karyawan. Sudah menjadi fenomena umum saat ini bahwa operasional perusahaan yang sudah baik dapat terganggu oleh tindakan merugikan dari karyawan yang sulit dicegah. Salah satu bentuk perilaku merugikan karyawan adalah keinginan berpindah dan meninggalkan perusahaan (*Turnover Intention*) yang pada akhirnya berujung pada keputusan karyawan tersebut untuk benar-benar meninggalkan perusahaan.

*Turnover* sendiri merupakan kenyataan akhir yang harus dihadapi oleh suatu perusahaan ketika sejumlah karyawan meninggalkan organisasi dalam jangka waktu tertentu. Kaswan (2018:271) mengatakan bahwa sebelum terjadinya *turnover*, akan muncul sesuatu yang dinamakan *turnover intention* terlebih dahulu. *Turnover intention* dihasilkan dari penilaian individu terhadap kelangsungan

hubungannya dengan organisasi, dan belum diwujudkan melalui langkah-langkah konkrit, apakah orang tersebut meninggalkan organisasi atau tidak. Robbins dan Judge (2018:214) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah kesediaan atau keinginan seorang karyawan untuk meninggalkan organisasi tempatnya bekerja.

Yucel (Tambunan, Tewal & Dotulang, 2020:705) Mendefinisikan *Turnover Intention* sebagai faktor mediasi antara sikap yang mempengaruhi niat untuk keluar dan benar-benar keluar dari perusahaan. Dapat disimpulkan berdasarkan definisi di atas bahwa *turnover intention* merupakan niat atau keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan baik untuk bulan depan, tahun depan, atau dimasa yang akan datang.

Menurut Hassan (Monica dan Putra, 2017:1645), keinginan berpindah pekerjaan (*Turnover Intention*) dapat dipengaruhi oleh stres kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Fahmi (2016:214) mengatakan bahwa stres kerja diartikan sebagai reaksi terhadap suatu keadaan yang membebani diri dan jiwa seseorang melebihi batas kemampuannya. Kondisi ini menjadi hal yang mengganggu pekerjaan pegawai sehingga menimbulkan perasaan stres kerja.

Handoko (Rizaldi, 2021:38) berpendapat bahwa stres dapat sangat membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah atau merusak kinerja. Cahyana (2017:1319) berpendapat bahwa stres kerja yang dialami karyawan dapat memberikan dampak positif dan negatif. Stres bisa berdampak positif apabila karyawan bisa menyimpulkan target/tugas sebagai tantangan (*challenge*) dan bukan sebagai tekanan (*pressure*). Stres kerja bisa menjadi motivasi atau pemicu untuk meningkatkan antusiasme kerja karyawan. Ketika stres meningkat, kinerja

cenderung meningkat karena stres juga dapat membantu karyawan mengerahkan seluruh sumber dayanya untuk memenuhi berbagai tuntutan atau kebutuhan pekerjaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kristin, Marlina, dan Law (2018) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Tziner (2015) yang menemukan bahwa stres kerja tidak mempengaruhi *turnover intention* karyawan.

Selain stress kerja, faktor lain yang sangat berkaitan kuat dengan turnover intention adalah kepuasan kerja. Masalah kepuasan kerja merupakan permasalahan mendasar yang dapat dirasakan mempengaruhi pemikiran seseorang untuk meninggalkan suatu pekerjaan atau perusahaan. Semakin rendah kepuasan kerja, maka semakin besar kemungkinan mereka mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan.

Ketidakpuasan kerja diyakini menimbulkan berbagai masalah seperti meningkatnya ketidakhadiran karyawan, perilaku kerja yang pasif, hasil kerja yang tidak maksimal dan lainnya. Menurut Sutrisno (Sudiyanto, 2020:94) Kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan situasi kerja, kerjasama, imbalan yang diterima dalam pekerjaan serta faktor fisik dan psikis. Pada dasarnya kepuasan kerja bersifat individual, karena setiap orang mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang dimiliki masing-masing individu.

Semakin tinggi kepuasan kerja maka akan semakin rendah tingkat *turnover intention* dalam diri karyawan. Berdasarkan hasil penelitian Nurcahyo (2022) dinyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap

*turnover intention*. Namun Berdasarkan hasil penelitian Ningtyas, Purnomo, dan Aswar (2020) didapatkan kesimpulan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*.

PT. Pegadaian (Persero) merupakan lembaga perkreditan non bank yang melayani masyarakat untuk mendapatkan uang secara cepat melalui kredit. Pegadaian ini merupakan salah satu perusahaan dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang meminjamkan uang dengan menerima barang sebagai jaminan dari peminjamnya.

PT. Pegadaian merupakan salah satu dari beberapa perusahaan besar yang cukup diimpikan dan diincar oleh para pencari kerja sebab dipercaya akan memberikan jenjang karier yang stabil. Selain itu, PT. Pegadaian juga memberikan fasilitas dan kompensasi yang sangat sesuai dan disertai reward dan juga tunjangan kerja yang sangat menarik. Namun, meskipun kompensasi dan fasilitas yang diterima karyawan sangat baik fenomena *turnover intention* ini tetap juga terjadi dilingkup kerja karyawan PT. Pegadaian.

Berdasarkan data *turnover* didalam laporan keberlanjutan umum PT. Pegadaian tahun 2020, terdapat 209 karyawan yang *resign* pada tahun 2018, kemudian sebanyak 194 karyawan *resign* pada tahun 2019, dan 103 karyawan pada tahun 2020. Kemudian, berdasarkan data yang didapat dari PT. Pegadaian, terdapat 3-4 orang karyawan yang mengundurkan diri pertahunnya dan belum ada tanda penurunan terdata dari tahun 2021-2023. Pengunduran diri karyawan ini membuat terjadinya pergantian karyawan dimana perekrutan karyawan baru dilakukan untuk menggantikan posisi karyawan yang keluar.

PT. Pegadaian diketahui memiliki pencapaian target perusahaan pada tingkat yang tinggi. Berdasarkan hasil observasi, hal ini menjadi salah satu penyebab stress kerja karyawan meningkat. Beberapa karyawan harus menghabiskan waktu di luar jam kerja untuk mencari nasabah agar dapat mencapai target sekaligus menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Perusahaan seringkali memberikan beban kerja sekaligus dalam waktu yang relatif singkat apalagi jumlah SDM yang sedikit terkadang mengharuskan karyawan melakukan lebih dari satu pekerjaan. Misalnya kasir yang tidak hanya berperan sebagai pendukung transaksi kas tetapi juga diharuskan berperan sebagai pelayanan dan juga *marketing*. Belum lagi jika target yang diberikan belum tercapai disaat penilaian *performa* karyawan akan segera datang, hal ini memberikan tekanan yang cukup kuat pada karyawan.

Beban kerja yang berat, tingkat persaingan antar rekan kerja didalam ruang lingkup yang sempit, dan perasaan stress akibat tekanan yang tidak ada hentinya terkadang membuat timbulnya rasa ketidakpuasan didalam diri karyawan PT. Pegadaian Cabang Palembang. Menurut karyawan beban kerja yang didapat seringkali melebihi kompetensi yang dimiliki, belum lagi resiko yang harus ditanggung oleh karyawan seperti teguran atau potong gaji apabila terdapat masalah pada nasabah yang direkrut. Misalnya, nasabah yang kabur membawa kendaraan yang digadaikan sebelum kreditnya lunas.

Hal ini membuat adanya rasa ketidakpuasan kerja dalam diri karyawan. Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, Maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada PT. Pegadaian Cabang Palembang”**

### **Batasan Masalah**

Untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran serta menambah fokus kajian maka batasan masalah penelitian ini dibatasi kepada variabel *turnover intention* sebagai variabel terikat dan faktor lainnya yang merupakan variabel bebas yaitu stres kerja dan kepuasan kerja.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini dinyatakan antara lain, sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Palembang?
2. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Palembang?
3. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres kerja secara bersama-sama terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Palembang

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dinyatakan antara lain, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Palembang.

2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres kerja secara bersama-sama terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Palembang.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain, sebagai berikut :

#### **a. Bagi Lembaga**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya penelitian manajemen terkait pekerjaan tentang stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention* karyawan terutama bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Universitas PGRI Palembang. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran dan penerapan ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

#### **b. Bagi Objek yang Diteliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi PT. Pegadaian Cabang Palembang Melalui pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* atau niat untuk berpindah karyawan.