

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pekerjaan sehari-hari seperti tidak ada habisnya, termasuk tekanan kerja dan jenuh terhadap rutinitas pekerjaan yang berulang setiap hari. Hal tersebut dapat memicu stres di tempat kerja. Rasanya tidak ada pekerjaan yang bebas dari stres, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya mengganggu kegiatan sehari-hari (lifestylekompas.com-2013).

Salah satu masalah yang dihadapi hampir setiap manusia adalah bagaimana cara mengatasi stres di tempat kerja. Stres di tempat kerja dapat mempengaruhi siapa saja dan bisa dipicu oleh apa saja, umumnya stres akibat kerja terjadi ketika seseorang tidak dapat memenuhi tuntutan atau kebutuhan dari pekerjaannya. Terlalu banyak yang harus dilakukan, kurangnya waktu, kurangnya informasi, dan kurangnya sumber daya untuk menuntaskan pekerjaan.

Dalam survei terhadap 1.400 pekerja di Amerika Serikat yang dipublikasikan secara *online* oleh *careerbuilder.com*, lebih dari satu pertiga responden menyatakan telah mengalami penambahan beban kerja. Mereka bekerja dengan waktu yang lebih panjang dan jam istirahat makan siang yang lebih pendek agar pekerjaan bisa selesai. Akibatnya, pekerja mulai mengalami banyak gejala stres secara fisik maupun mental. Dalam hal ini,

stres bukan hanya merugikan para pekerja, tapi juga mengganggu kinerja seluruh organisasi.

Stres disebut sebagai faktor penyebab dari absen, kecelakaan kerja, masalah psikologis, tuntutan kompensasi, produktivitas yang rendah, tindakan pencurian di tempat kerja, kinerja yang tidak maksimal, dan tingkat keluar masuk pekerja yang tinggi. Yang jelas, stres berdampak langsung secara menyeluruh. Di Amerika Serikat, survei terbaru mengindikasikan bahwa stres akibat kerja mengakibatkan pemilik perusahaan harus mengeluarkan karyawan karena masalah absen, keterlambatan, kejenuhan, kompensasi pekerja, dan peningkatan biaya asuransi kesehatan. Sementara di Inggris, dilansir dari *hse.gov.uk*, penanganan stres membutuhkan biaya 10 kali lebih tinggi dibandingkan dengan biaya untuk memecahkan perselisihan di semua industri. Sakit akibat stres juga mengakibatkan hilangnya 40 juta hari kerja setiap tahunnya (len-telko.co.id-2019).

Dengan adanya PSBB atau yang membatasi operasi usaha dan pergerakan sebagian pekerja dan bagi yang harus diam dirumah saja tidak memungkinkan untuk bekerja sehingga terjadi perubahan pada metode kerja. Berdasarkan hasil survei PPM Manajemen, diketahui bahwa 80% pekerja mengalami gejala stres selama masa pandemi covid-19. Stres terjadi mulai dari level sedang hingga berat. Pekerja yang stres ini rata-rata dialami rentang usia 26-35 tahun sebesar 83%, 36-45 tahun sebesar 79%, dan usia <25 tahun sebesar 78%.

Psikolog sekaligus Head of Center for Human Capital Development PPM Manajemen Maharsi Anindyajati mengatakan, stres terbesar yang dialami oleh responden adalah terkait dengan kekhawatiran akan Kesehatan dan keselamatan anggota keluarga yang mencapai 59%. Disusul takut terinfeksi virus corona yang mencapai 56% (kompas.com-2020).

Bekerja dari rumah atau yang biasa disebut *work from home* (WFH) tentunya memiliki tanggung jawab yang sama dengan bekerja di kantor, namun pada pelaksanaannya penerapan WFH ternyata memiliki tantangan dan kendala yang tidak mudah karena tidak semua sektor pekerjaan bisa dikerjakan dari rumah. Banyak faktor yang dapat mengganggu pelaksanaan WFH seperti, ketiadaan alat kerja, kurangnya koordinasi dan gangguan “domestik” lingkungan di rumah tangga. Hal ini tentunya membuat pekerja mengalami rasa bosan dan yang terparah adalah stres, karena bukan saja menanggung pekerjaan yang lebih berat namun kendala dari rumah juga bisa menjadi pemicu stres dalam bekerja. Terlebih mereka juga harus melakukan kegiatan di rumah sekaligus mengerjakan pekerjaan kantor. Tuntutan pekerjaan dan rutinitas yang itu-itu saja membuat seseorang sangat rentan mengalami stres hingga tidak bisa menyelesaikan pekerjaan, bahkan bisa mengganggu kondisi kesehatan tubuh (kumparan.com-2020).

Bila pekerjaan saat ini memiliki tingkat stres yang tinggi sehingga tidak ada kepuasan kerja, sebaiknya cari pekerjaan lain agar kesehatan mental selalu dalam kondisi yang baik karena jika mendapat kepuasan kerja yang rendah akibat tekanan yang besar itu akan berdampak pada mental dalam

jangka waktu yang panjang. Orang dengan kepuasan kerja yang rendah lebih mungkin di diagnosis mengalami gangguan emosional dibanding dengan orang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi (kompas.com-2016).

Studi menunjukkan bahwa kinerja bisnis secara langsung dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. Selama pandemi, kepuasan kerja menjadi lebih penting daripada sebelumnya, terutama bagi sektor yang terkena dampak signifikan. Sebagai akibatnya karyawan banyak menghadapi pemotongan anggaran gaji atau jam lembur dan penutupan kantor sementara. Organisasi berencana untuk meningkatkan biaya personal seperti upah dan tunjangan di tahun mendatang. Mengubah upah karyawan atau gaji ke tingkat sebelum terjadinya pandemic atau bahkan meningkatkan demi membantu bisnis mempertahankan talenta sumber daya manusianya dan mengurangi kebutuhan akan rekrutmen. Pelestarian kepuasan kerja karyawan akan tergantung pada bagaimana pengusaha beradaptasi dengan kondisi kerja yang baru dan ekstrim (indotelko.com-2021).

Tidak bisa dipungkiri bahwa kepuasan itu merupakan kebutuhan hakiki dari setiap orang, apalagi seorang karyawan. Dalam kehidupan ini manusia memiliki kebutuhan yang mendasarinya untuk berperilaku ataupun untuk bekerja. Jika seorang manusia dalam pekerjaannya merasa kebutuhannya sudah terpenuhi, maka akan timbul kepuasan dalam dirinya. Kepuasan kerja ini dapat memengaruhi perilaku kerja karyawan seperti rajin tidaknya, rasa malas, produktif atau tidaknya dalam bekerja, dan hal lainnya yang memiliki hubungan dengan beberapa jenis perilaku dalam organisasi. Ahli Psikologi

Manajemen dan Organisasi, Robbins dan Judge dalam buku teksnya berjudul "*Organizational Behavior*" merumuskan bahwa kepuasan kerja itu merupakan gambaran perasaan positif seseorang tentang pekerjaan yang dihasilkan dari penilaian karakteristiknya, jika seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan merasakan perasaan positif mengenai pekerjaannya. Dengan kata lain, disana ada persepsi orang berupa perasaan dan sikap orang terhadap pekerjaannya mengenai berbagai aspek dari pekerjaannya. Jadi, kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja (kompasiana.com-2018).

Salah satu permasalahan yang berpengaruh terhadap tingginya tingkat stres kerja dan kepuasan kerja adalah *turnover intention* karyawan. Awalnya banyak orang berfikir bahwa stres hanya akan mempengaruhi kondisi psikologis seseorang, padahal sebenarnya stres dapat mempengaruhi kesehatan dan kondisi seseorang secara menyeluruh baik secara fisik maupun mental. Kondisi stres juga kerap menimbulkan kemarahan dan ketidakberdayaan pada orang yang mengalaminya, selain itu juga memunculkan perilaku yang akan membahayakan organ vital seperti otak, jantung, dan ginjal. Hal tersebut karena mereka yang mengalami stres melakukan pelarian yang tidak sehat seperti makan atau minum secara berlebihan, kondisi tersebut memicu perubahan perilaku dalam merespon keadaan dan kemunduran daya pikir logis. Dalam konteks individu atau pribadi dan dalam konteks perusahaan atau korporasi, maka sungguh nyata

bahwa dampak stres yang tidak dikelola dengan baik dan paripurna, akan banyak membawa lebih banyak keburukan daripada kebaikan (money-kompas.com-2015).

Salah satu bentuk kendala tersebut berupa keinginan pindah kerja (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Keinginan untuk meninggalkan perusahaan nampak dalam bentuk perilaku seperti memikirkan untuk keluar, absensi meningkat, malas bekerja, protes terhadap atasan, dan perilaku berbeda lainnya (industri.co.id-2020).

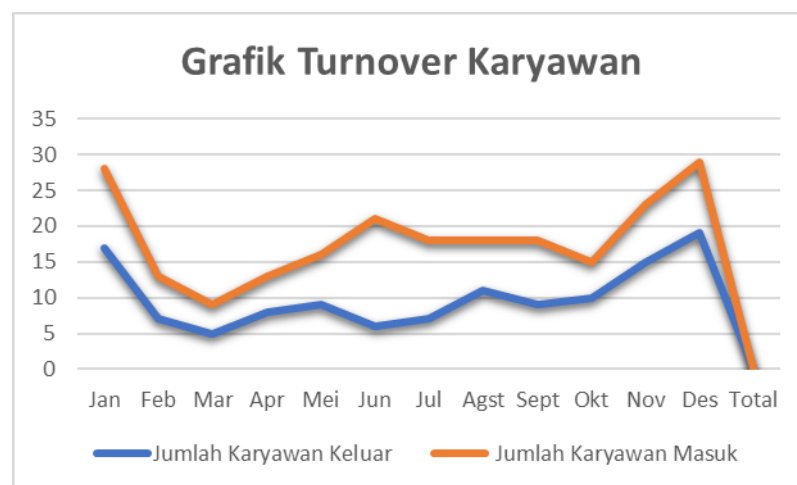
Alasan untuk berpindah kerja bisa banyak sebab, namun yang umum terjadi adalah mereka yang tidak puas atas pekerjaannya. Ketika tidak puas itulah muncul niat untuk pindah ke perusahaan lain. Tentunya semakin banyak karyawan yang tidak puas bekerja akan meningkatkan *turnover*, jika demikian maka kinerja organisasi tidak akan maksimal (kompasiana.com-2021).

Salah satu pendekatan yang dapat diberikan kepada karyawan adalah melalui dukungan sosial dari lingkungan sekitar seperti bentuk simpati, apresiasi, semangat, perhatian, serta bentuk dukungan lainnya yang berasal dari orang yang memiliki hubungan sosial dekat sehingga dapat memberikan kenyamanan dan rasa dihargai sebagai seorang individu. Oleh karena itu, dukungan sosial dapat meningkatkan kepuasan kerja seseorang, yaitu semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka akan menurunkan tingkat *turnover intention* pada karyawan sehingga tingkat *turnover* dapat

dikendalikan. Seseorang yang mempunyai dukungan sosial rendah sangat rentan mengalami stres akibat lingkungan kerja yang tidak nyaman yang disebabkan oleh kurangnya keharmonisan antar karyawan.

PT. Airindo Sakti merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distribusi penjualan yang menaungi merk seperti JCB, Soosan, Tonly, dan Cool Power Genset dan layanan purna jual lainnya yang berlokasi di daerah Jakarta Selatan.

Dari survey yang dilakukan diperoleh data di PT. Airindo Sakti yang menunjukkan tingkat *turnover* karyawan yang relatif tinggi seperti pada gambar grafik berikut:



Sumber: PT. Airindo Sakti, 2019

Gambar 1

Data Jumlah Karyawan Keluar dan Karyawan Masuk

Berdasarkan gambar 1 diatas menunjukan bahwa tingkat *turnover* karyawan yang cukup tinggi yaitu sebesar 20.33% di tahun 2019 dari bulan Januari hingga bulan Desember. Data menunjukkan bahwa setiap bulannya

jumlah karyawan yang keluar tidak konsisten dan cenderung mengalami peningkatan maka dapat dikatakan terjadi masalah tingginya *turnover intention*, karyawan yang dimaksud yakni karyawan dalam berbagai departemen.

Dari banyaknya faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention* diantaranya adalah stres kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di PT. Airindo Sakti dapat diketahui bahwa perusahaan telah memberikan bonus, THR, kelebihan upah lembur, asuransi kecelakaan kerja, tersedianya CCTV, serta adanya satpam sebagai petugas keamanan, namun *turnover intention* masih tetap terjadi.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui adanya pengaruh antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap niat keluar karyawan (*turnover intention*) dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Airindo Sakti”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab dan beban kerja yang diberikan tidak sesuai sehingga menimbulkan tekanan dan stres pada karyawan.

2. Kurangnya kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan yang menunjukkan rendahnya tingkat komitmen afektif karyawan.
3. Karyawan merasa kurang mendapatkan dukungan atau kerjasama dari rekan kerjanya.
4. Adanya perilaku mencari peluang kerja lain yang menurunkan keinginan untuk tetap tinggal atau bertahan di perusahaan.
5. Kepuasan kerja karyawan kurang, karena tidak adanya rotasi atau perpindahan bagian pekerjaan dari karyawan tersebut sehingga cenderung membosankan dan tidak ada kesempatan belajar hal baru.
6. Terdapat peningkatan kompetensi dan keterampilan di dalam perusahaan.
7. Karyawan memiliki perasaan positif atau negatif terhadap pekerjaannya ataupun perusahaan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti membatasi masalah yang harus ditanggapi oleh perusahaan agar tetap fokus pada pokok permasalahan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan demikian penulis membatasi masalah pada variabel Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Perputaran Karyawan (*Turnover Intention*) pada PT. Airindo Sakti. Merujuk pada *turnover intention* PT. Airindo Sakti karena peneliti selaku karyawan pada perusahaan tersebut selama 2 tahun dan dengan adanya *turnover* yang tinggi

pada perusahaan dapat menimbulkan kerugian dari sisi moral maupun finansial.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diperoleh rumusan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dilakukan untuk memperoleh pengetahuan atau penemuan baru yang akan diteliti. Berdasarkan teori dan juga asumsi-asumsi yang ada pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi kepada PT. Airindo Sakti perihal masalah stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam hal evaluasi dan perbaikan.

2. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta pembelajaran sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah, kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan rujukan dari peneliti selanjutnya serta menjadi pertimbangan bagi perusahaan yang menghadapi masalah serupa.

G. Sistematika Penelitian

Penelitian ini mengatur sistem penulisan berdasarkan pembahasan bab demi bab, seperti yang dijelaskan dibawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari pengungkapan kajian literatur mengenai variabel, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan mengenai objek yang diteliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran mengenai hasil penelitian