

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Mengingat sulitnya mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan, perusahaan hendaknya memperhatikan beban kerja serta stres kerja tiap karyawannya, karena hal itu akan meminimalisir keinginan *turnover intention* pada karyawan. Henry Simamora (2006) menyebutkan *Turnover Intention* merupakan perpindahan (*movement*) melewati batas keanggotan dari sebuah organisasi. Perpindahan kerja dalam hal ini adalah perpindahan secara sukarela yang dapat dihindarkan (*avoidable voluntary turnover*) dan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan (*unavoidable voluntary turnover*). Robbins (1996), menjelaskan bahwa penarikan diri seseorang keluar dari suatu organisasi (*turnover*) dapat diputuskan secara sukarela (*voluntary turnover*) maupun secara tidak sukarela (*involuntary turnover*). *Voluntary turnover* atau *quit* merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Sebaliknya, *involuntary turnover* atau pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja (*employer*) untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya.

Menurut Harnoto (2002), *turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan atau niat karyawan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini diantaranya adalah untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Tingkat keinginan karyawan untuk melakukan *turnover intention* nantinya akan menjadi indikator keberhasilan penanganan beban kerja serta stres kerja karyawan. Peran SDM dalam perusahaan sangat penting terutama dalam menyiapkan kompetensi mencapai visi, misi serta tujuan perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus mulai memahami faktor-faktor terjadinya *turnover intention* serta mulai mengelola sumber daya manusia yang

dimiliki agar visi, misi serta tujuan dari perusahaan tercapai dengan efektif dan efisien.

Mobley et al (dalam Khikmawati, 2015) tingginya tingkat *turnover intention* akan membawa dampak pada karyawan maupun perusahaan diantaranya: penambahan beban kerja bagi karyawan lain, penambahan biaya saat penarikan karyawan, penambahan biaya pelatihan, adanya peroduksi yang hilang selama pergantian karyawan, banyaknya pemborosan karena adanya karyawan baru, serta memicu stres karyawan.

Keinginan untuk berpindah (*turnover intention*) dari karyawan kerap kali mengganggu kinerja dari perusahaan, lambat laun keinginan untuk berpindah ini akan menimbulkan keputusan dari karyawan yang mantap untuk pindah dari perusahaan tempat karyawan bekerja saat ini ke perusahaan yang lain yang dianggapnya lebih baik dari segi jabatan, pendapatan hingga beban kerjanya. Karyawan Turnover adalah masalah yang dihadapi secara terus-menerus dan merupakan hal umum yang terjadi di segala jenis organisasi, ukuran dan tingkat jabatan di dalam organisasi.

PT Oto didirikan pertama kali pada tahun 1990, pada awalnya Perusahaan ini bernama PT Summit Sinar Mas Finance, hasil kerjasama usaha antara PT Sinar Mas Multiartha dan Sumitomo Corporation, Jepang. Awalnya PT Summit Sinar Mas Finance memfokuskan aktivitas usaha pada sewa guna usaha. Namun di tahun 2003 PT Summit Sinar Mas Finance mengubah aktivitas usahanya menjadi perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor, sekaligus mengganti namanya menjadi PT Summit Oto Finance. Sumitomo Corporation adalah perusahaan dagang Jepang yang terpadu (*sogoshosha*). Sebagai Pemegang saham utama, Sumitomo Corporation memberikan dukungan dan mengendalikan semua aspek usaha dari manajemen, treasury, keuangan hingga operasi. Dengan dukungan dari Sumitomo Corporation, PT Summit Oto Finance telah berhasil tumbuh dan meningkatkan pembiayaan motor serta memiliki kantor jaringan yang tersebar diseluruh Indonesia. Usaha utama PT Summit Oto Finance adalah pada pembiayaan kepemilikan motor baru. PT Summit Oto Finance lebih berfokus kepada pelanggan perorangan daripada perusahaan, dengan tujuan penyebaran

risiko. Sebagai perusahaan pembiayaan yang independen, PT Summit Oto Finance tidak memiliki keterkaitan dengan pabrikan, sehingga perusahaan memiliki keleluasaan untuk membiayai semua merek motor yang tersedia di pasar. PT Summit Oto Finance juga telah menikmati pertumbuhan pasar motor domestik yang kuat dalam beberapa tahun terakhir, serta mampu mempertahankan posisinya sebagai salah satu pemain terkemuka dalam pembiayaan motor. Dengan pedoman kinerja “3M + 1T” (Man, Management, Money plus Technology), Perusahaan berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya dan mencatat peningkatan kinerja yang signifikan selama tahun 2013. Dalam usaha menyediakan layanan “one-stop service”, PT Summit Oto Finance mengembangkan web site ([www.summitotofinance.com](http://www.summitotofinance.com)). PT Summit Oto Finance juga terus memperkuat system Teknologi Informasi dengan cara meningkatkan efisiensi dan produktivitas di kantor-kantor cabang dalam hal pelayanan pelanggan. PT Summit Oto Finance senantiasa berkomitmen memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan. Sumitomo Corporation sebagai pemegang saham utama PT Summit Oto Finance, berkomitmen untuk selalu memberikan dukungan pada PT Summit Oto Finance, baik dalam hal manajemen, pendanaan, pemasaran maupun operasional perusahaan. Selain itu juga Perusahaan telah bekerjasama dengan bank - bank berjangkauan nasional dan PT Pos Indonesia untuk penerimaan pembayaran angsuran yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pelanggan dalam hal pembayaran angsuran kredit. Sampai akhir 2013 PT Summit Oto Finance telah mengoperasikan 171 jaringan usaha yang tersebar di seluruh Indonesia dan salah satunya adalah di wilayah Kuningan, beralamat di Jalan Siliwangi, No. 216 C, Kuningan, Jawa Barat, Indonesia.

Untuk mencapai tujuan dari Summit Oto Finance Kuningan memerlukan pemberdayaan yang optimal dalam kegiatan bekerja dengan menangani masalah yang menimbulkan keinginan berpindah para karyawan (*turnover intention*). Tingginya tingkat *turnover intention* karyawan pada Summit Oto Finance Kuningan akan menjadi sebuah masalah serius yang menghasilkan dampak buruk bagi perusahaan, dampak buruk ini akan menghambat proses mencapai tujuan perusahaan karena proses perekrutan yang dilakukan dengan menyaring karyawan

yang berkualitas pada akhirnya akan menjadi sia-sia karena karyawan yang telah disaring memilih untuk keluar dan mencari pekerjaan di perusahaan lain.

**Tabel 1.1**  
**Data Turnover Karyawan Summit Oto Finance Tahun 2023**

| Periode   | Posisi Awal | Karyawan Baru | Karyawan Keluar | Posisi Akhir |
|-----------|-------------|---------------|-----------------|--------------|
| Januari   | 48          | 3             | 6               | 45           |
| Februari  | 45          | 2             | 5               | 42           |
| Maret     | 42          | 4             | 1               | 45           |
| April     | 45          | 2             | 3               | 44           |
| Mei       | 44          | 2             | 4               | 46           |
| Juni      | 46          | 3             | 4               | 45           |
| Juli      | 45          | 5             | 5               | 45           |
| Agustus   | 45          | 10            | 4               | 51           |
| September | 51          | 5             | 6               | 50           |
| Oktober   | 50          | 2             | 4               | 48           |
| November  | 48          | 3             | 5               | 46           |
| Desember  | 46          | 8             | 5               | 49           |

Sumber : database Summit Oto Finance Kuningan 2023.

Berdasarkan pada data diatas jumlah karyawan masuk dan keluar selama periode tahun 2023 sangat tinggi. Hal ini menunjukkan terdapat masalah *turnover intention* pada Perusahaan Summit Oto Finance Kuningan tersebut. Jika hal ini terus dibiarkan maka akan berdampak buruk pada kinerja perusahaan dimana perusahaan harus melakukan pelatihan secara berkala karena seringnya keluar masuk karyawan.

Untuk mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien Perusahaan Summit Oto Finance Kuningan harus menangani masalah-masalah *turnover intention* pada karyawan yang kerap terjadi, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai *turnover* karyawan di Perusahaan Summit Oto Finance Kuningan peneliti melakukan pra-survey penelitian dengan menyebarkan kuisioner sementara mengenai *turnover intention* kepada 35 karyawan dengan menggunakan indikator

*turnover intention*. Berdasarkan penyebaran kuisioner yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 1.2**

**Hasil Pra Survey *Turnover Intention***

| No | Indikator   | Jawaban (%) |       | Jumlah Responden | Target dalam (%) |
|----|---|-------------|-------|------------------|------------------|
|    |   | Ya          | Tidak |                  |                  |
| 1  | Memiliki beban pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan | 65,7%       | 34,3% | 35               | 100%             |
| 2  | Merasa stres/tertekan karena pekerjaan                      | 68,6%       | 31,4% | 35               | 100%             |
| 3  | Absen untuk menghindari pekerjaan                           | 51,4%       | 48,6% | 35               | 100%             |
| 4  | Lingkungan kerja mendukung                                  | 22,9%       | 77,1% | 35               | 100%             |
| 5  | Membandingkan pendapatan                                    | 85,7%       | 14,3% | 35               | 100%             |
| 6  | Merasa ada pekerjaan yang lebih baik                        | 94,3%       | 5,7%  | 35               | 100%             |
| 7  | Rencana untuk keluar  | 65,7%       | 34,3% | 35               | 100%             |

*Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024*

Berdasarkan table 1.2 diatas hasil dari 35 responden dari table pra survei diatas sebanyak 22 orang dengan presentase 65,7% menjawab ya memiliki beban pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan, sedangkan sebanyak 13 orang dengan presentase 34,3% menjawab tidak. Sebanyak 24 orang dengan presentase 68,6% menjawab ya merasa stres/tertekan karena pekerjaan sedangkan sebanyak 11 orang dengan presentase 31,4% menjawab tidak. Sebanyak 18 orang dengan presentase 51,4% menjawab ya malakukan absen untuk menghindari pekerjaan, sedangkan sebanyak 17 orang dengan presentase 48,6% menjawab tidak. Sebanyak 27 orang dengan presentase 77,1% menjawa tidak pada lingkungan kerja mendukung sedangkan sebanyak 8 orang dengan presentas 22,9% menjawab ya. Sebanyak 29 orang dengan presentase 85,7% menjawab ya pada membandingkan pendapatan, sedangkan sebanyak 6 orang dengan presentase 14,3% menjawab tidak. Sebanyak 33 orang dengan presentase 94,3% menjawab ya pada merasa ada

pekerjaan yang lebih baik, sedangkan sebanyak 2 orang dengan presentase 5,7% menjawab tidak. Sebanyak 22 orang dengan presentase 62,7% menjawab ya pada rencana untuk keluar dari pekerjaan sementara sebanyak 13 orang dengan presentase 37,3% menjawab tidak.

Mayoritas responden menurut temuan pra survei memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi dari pekerjaannya, hal ini menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang memiliki potensi untuk keluar dari pekerjaannya.

Banyak faktor yang mempengaruhi *turnover intention*. Mobley (2011) menyatakan bahwa faktor internal dari terjadinya *turnover intention* adalah pendidikan, jenis kelamin, usia, masa kerja dan faktor eksternal yaitu gaji, beban kerja, kepuasan kerja, stres kerja dan sistem komunikasi yang ada pada perusahaan. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Widiawati (2016) menunjukkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku *turnover intention* karyawan yang memberikan dampak negatif terhadap kinerja karyawan serta kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan. Sementara itu menurut Issa et.al (2013) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah beban kerja, kepuasan kerja, motivasi dan sistem kompensasi.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit atau pemegang kekuasaan dalam jangka waktu tertentu Rohman & Ichsan (2021). Menurut Soleman (2011) faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu: motivasi, kepuasan, organisasi kerja, serta lingkungan kerja. Terjadinya kelebihan beban kerja kerap kali terjadi pada perusahaan yang memiliki mobilitas cukup tinggi. Pada umumnya, kelebihan beban kerja ialah kondisi dimana seorang karyawan merasa bahwa jumlah atau tingkat kesulitan dari suatu pekerjaan yang harus diselesaikan melebihi kemampuan atau waktu yang disediakan, apa bila beban kerja tersebut melebihi kemampuan serta waktu yang disediakan maka akan terjadi kelebihan beban kerja yang tentunya akan membuat karyawan melakukan *resign*/berhenti dari pekerjaannya. Beban kerja dapat berupa beban fisik maupun mental dapat dipandang dari sudut obyektif dan subyektif tanggungjawab yang diberikan padanya, dari berbagai definisi diatas, dapat diambil kesimpulan, beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam jangka

waktu tertentu. Perlu adanya upaya pengelolaan yang harus dilakukan oleh Tim Pengelolaan SDM Summit Oto Finance Kuningan untuk menghindari atau mengurangi tingkat stres pada karyawan. Sehingga proses kerja di Summit Oto Finance Kuningan tidak terhambat.

Stres adalah salah satu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan pekerjaannya. Stres dalam bekerja yang dialami karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut (Iskamto, 2021). Sementara menurut Cahyani & Jati (2017) stres kerja merupakan suatu kondisi dimana terjadi satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan terjadi jika terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan pekerjaannya. Dalam jangka pendek stres kerja yang tidak ditangani dapat menimbulkan perasaan tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi yang mengakibatkan kinerja karyawan menjadi tidak optimal. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak mampu menangani stres kerja akan merasa kesulitan dan tidak mampu lagi bekerja diperusahaan tersebut yang berujung pada pengunduran diri. Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat memberikan beberapa efek pada gejala fisik, perilaku, maupun psikologi. Karyawan yang mengalami stres kerja akan merasakan kekhawatiran yang berat, dampaknya mereka akan mudah tersinggung serta menunjukkan sikap yang tidak kooperatif atau bahkan parahnya memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya (*turnover intention*). Perlu adanya beberapa upaya yang harus dilakukan oleh Tim Pengelolaan SDM Summit Oto Finance Kuningan untuk menghindari atau mengurangi tingkat stres pada karyawan. Sehingga proses kerja di Tim Pengelolaan SDM Summit Oto Finance Kuningan tidak mengalami penghambatan.

Beban kerja dan stres kerja merupakan titik awal permasalahan yang muncul dalam organisasi seperti memiliki semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi yang tidak stabil bahkan melakukan aktivitas yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Penanganan beban kerja dan

stres kerja yang baik akan menangani pula hambatan kerja tersebut termasuk keinginan berhenti dari para karyawan, Summit Oto Finance Kuningan harus mulai mengelola besar beban kerja serta tingkat stres kerja para karyawannya untuk mencegah permasalahan tersebut. Pentingnya pengelolaan beban kerja serta stres kerja pada tiap karyawan pada Summit Oto Finance Kuningan maka perlu dilakukannya upaya pengelolaan beban kerja dan stres kerja itu sendiri. Dengan penanganan beban kerja dan stres kerja yang buruk maka karyawan akan lebih mudah meninggalkan pekerjaannya, sebaliknya dengan penanganan beban kerja dan stres kerja yang baik maka akan mendorong visi, misi serta tujuan dari perusahaan tercapai dengan efektif dan efisien serta menekan angka keinginan *resign/berhenti kerja* para karyawan.

Dalam penelitiannya Rini Fitriantini, Agusdin & Siti Nurmayanti (2020) memberikan kesimpulan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Laksmi & Renno (2015) hasil penelitiannya memberikan kesimpulan bahwa beban kerja berpengaruh secara parsial terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap tingkat *turnover* para karyawan.

Sedangkan hasil penelitian menurut Khuril Miftahur Rizky, Siti Saroh & Daris Zanaida (2021) hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel beban kerja tidak menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Menurut Ni Luh Tesi Riani & Made Surya Putra (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh Ega Rini & Ni Luh Putu Eka Yudi Prastiwi (2022) hasil penelitiannya menyatakan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati, Riandhita & Robetni (2018) hasil penelitian menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Laksmi & Renno (2015) hasil penelitian menyatakan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap intensi berpindah atau *turnover intention*. Penelitian lainnya adalah



yang dilakukan oleh In-Jo Park, Peter Beomcheol Kim, Shenyang Hai & Liangliang Dong (2020) hasilnya menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang bisa menjadi beban kerja dan stres kerja pada sehari-harinya merupakan indikator kelelahan harian dan niat berpindah harian. Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh Rini Fitriantini, Agusdin & Siti Nurmayanti (2020) hasilnya menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Karyawan PT Summit Oto Finance Kuningan”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah diantaranya :

1. Adakah pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Summit Oto Finance Kuningan?
2. Adakah pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* Summit Oto Finance Kuningan?
3. Adakah pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Summit Oto Finance Kuningan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Summit Oto Finance Kuningan.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan Summit Oto Finance Kuningan.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Summit Oto Finance Kuningan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Peneliti dapat memberikan bukti dari pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini nantinya dapat memberi pengetahuan kepada organisasi terutama dalam tiap proses pengambilan kebijakan guna meningkatkan kualitas dari organisasi itu sendiri, serta dapat dijadikan acuan dalam menilai pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan terkait beban kerja, stres kerja dan *turnover intention*.