

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi yang ditandai dengan adanya sebuah perubahan yang pesat mengakibatkan persaingan yang ketat di dunia usaha. Persaingan yang ketat mengakibatkan pimpinan atau perusahaan mendapatkan sebuah tantangan, perusahaan dituntut secara langsung untuk lebih berkompetitif dalam bersaing di dunia sehingga perusahaan mampu bekerja secara efektif dan efisien di tengah situasi di dunia bisnis yang didalamnya terdapat banyak pesaing-pesaing dengan segala keunggulan yang dimilikinya. Keberhasilan tujuan suatu perusahaan dalam berkompetitif dan bertahan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan tersebut.

Didalam perusahaan terdapat salah satu aset yang penting untuk perusahaan yaitu sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia hakikatnya berupa manusia yang dipekerjakan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan perusahaan itu. Perusahaan yang berhasil dalam usahanya tidak lepas dari faktor Sumber Daya Manusia, karena Sumber Daya Manusia merupakan aspek penting dari sebuah organisasi yang harus dipimpin secara efektif. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Karena itu maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Perusahaan harus dapat mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin.

Kualitas sumber daya yang dimiliki perusahaan baik dari segi pengetahuan, keterampilan, kompetensi, maupun karakteristik setiap individu adalah penentu masa depan perkembangan perusahaan. Karyawan sebagai sumber daya utama dalam perusahaan selalu dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal. Keberadaan karyawan sangat penting karena merupakan salah satu faktor penentu dalam produktivitas perusahaan. Perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia yang berkualitas, terampil, aktif, kreatif dan memiliki kemampuan tinggi untuk memperoleh hasil yang lebih baik dan kemajuan yang pesat. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan.

Fenomena yang seringkali terjadi adalah keinginan pindah (*Turnover Intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Menurut (Fitriantini et al., 2020) *Turnover Intention* merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di perusahaan yang berbeda. Turnover dapat diartikan berupa pengunduran diri, pindah, keluar unit organisasi, berhenti atau matinya anggota organisasi. Keinginan berpindah harus disikapi sebagai suatu perilaku manusia yang penting dalam kehidupan berorganisasi dari sudut pandang individu maupun sosial, mengingat bahwa tingkat keinginan seseorang karyawan berpindah akan mempunyai dampak yang cukup signifikan bagi perusahaan serta individu yang bersangkutan.

Dengan tingginya tingkat turnover pada perusahaan akan semakin banyak menimbulkan berbagai potensi biaya, baik itu biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang mesti dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali (Purwati et al., 2020). Oleh karena itu, perusahaan perlu memantau tingkat *Turnover Intention* karyawan secara teratur dan mengambil Tindakan yang tepat untuk meminimalkan *Turnover Intention* yang tidak diinginkan serta meningkatkan factor-faktor yang membuat karyawan tetap berada di perusahaan.

Fajar Toserba Talaga merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang terletak di Kecamatan Talaga Kabupaten Majalengka. Saat ini proses penjualannya dilakukan dengan cara transaksi langsung atau datang langsung ke tempat. Fajar Toserba memiliki banyak supplier barang dari berbagai daerah, namun adapun beberapa supplier sekitar daerah sekitar Talaga Majalengka seperti usaha rumahan atau usaha kecil dan menengah yang belum memiliki merk juga menjual barangnya melalui Fajar Toserba Talaga. Fajar Toserba memiliki kurang lebih 60 karyawan tetap. Karyawan di Fajar Toserba ini mengalami tingkat turnover yang cukup tinggi. Dikatakan memiliki turnover yang tinggi yaitu dengan melihat adanya jumlah karyawan yang keluar masuk dalam beberapa tahun terakhir.

Berikut ini adalah data *Turnover Intention* di Fajar Toserba Talaga tahun 2020 sampai tahun 2022, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Data Turnover Fajar Toserba Talaga

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan yang Keluar	Jumlah Karyawan yang Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Presentase
2020	62	8	3	57	14%
2021	57	9	7	55	16%
2022	59	9	8	58	15%

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2020 terdapat turnover karyawan Fajar Toserba Talaga, jumlah karyawan awal tahun sebanyak 62 karyawan tetap dan pada akhir tahun menjadi 57 karyawan. Karyawan yang keluar sepanjang tahun 2020 berjumlah 8 karyawan atau 14% dalam setahun dan karyawan yang masuk sebanyak 3 orang. Pada awal tahun 2021 jumlah karyawan sebanyak 57 karyawan tetap dan akhir tahun 2021 menjadi 55 karyawan. Karyawan yang keluar sepanjang tahun 2021 sebanyak 9 orang atau sebesar 16% dan karyawan yang masuk sebanyak 7 orang. Dan sepanjang tahun 2022 jumlah karyawan awal tahun sebanyak 59 karyawan tetap dan jumlah karyawan pada akhir tahun sebanyak 58 orang. Karyawan yang keluar pada tahun 2022 sebanyak 9 orang atau sebesar 15% dan karyawan yang masuk sebanyak 8 orang. Sehingga tingkat turnover di Fajar Toserba Talaga dikatakan tinggi, karena menurut Purwanti, (2020) tingkat turnover dikatakan tinggi apabila nilainya lebih dari 10% pertahun. Data tersebut dapat diindikasikan bahwa adanya permasalahan di dalam sumber daya manusia yang ada di Fajar Toserba.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* yaitu disebabkan oleh kepuasan kerja (Rijasawitri & Suana dalam (Indriati, 2021) Kepuasan kerja sebagai perasaan senang atau emosi yang positif yang dapat diperoleh seseorang dari pengalaman kerja yang berkenaan dengan individu, bukan kelompok. Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, bagaimana situasi kerjanya, kerja sama antar pemimpin dengan sesama karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap umum hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor – faktor pekerjaan. Umumnya setiap karyawan memiliki kepuasan kerjanya masing – masing secara individual, sekalipun berbeda dalam tipe pekerjaan yang sama hal ini tergantung tingkat kebutuhannya dan sistem yang berlaku pada dirinya.

Kepuasan kerja merupakan sikap yang ditunjukkan seorang pegawai terhadap pekerjaannya. Pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan bersikap positif, sedangkan pegawai yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung akan bersikap negatif. Kepuasan kerja seorang pegawai dapat dilihat dari moral kerja, disiplin dan prestasi kerjanya (Nasution, 2017). Pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya, cenderung tidak mempunyai keinginan untuk keluar dari perusahaan (Indriati, 2021).

Kepuasan kerja berperan untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas serta kepuasan kerja yang terjaga dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan menghindari terjadinya *Turnover Intention*. Peningkatan kepuasan kerja akan mempengaruhi kualitas kerja karyawan, dimana akan memiliki pengaruh yang baik terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Kepuasan kerja berhubungan dengan turnover mengandung arti bahwa kepuasan kerja yang tinggi selalu dihubungkan dengan turnover pegawai yang rendah, dan sebaliknya jika pegawai banyak yang merasa tidak puas maka turnover pegawai tinggi.

Selain disebabkan oleh factor kepuasan kerja, *Turnover Intention* juga dapat disebabkan oleh faktor beban kerja. Beban kerja merupakan kemampuan tubuh manusia untuk menerima pekerjaan. Beban kerja merupakan kewajiban karyawan dalam memenuhi tugas yang diberikan oleh perusahaan dan harus dilaksanakan. Beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan kelelahan fisik dan mental serta dapat menimbulkan reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sebaliknya dengan beban kerja yang sedikit dengan rutinitas yang monoton akan menimbulkan kebosanan. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerjaan (Munuaba dalam Fitriantini et al., 2020). Namun, beban kerja yang semakin tinggi akan mendorong pegawai memiliki persepsi yang negative terhadap beban kerja yang ditanggungnya. Hal ini dapat mendorong pegawai memiliki niat untuk keluar dari perusahaan tempatnya bekerja dan mencari tempat lain yang lebih baik.

Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban

kerja. Setiap pegawai mempunyai persepsi yang berbeda-beda tentang pekerjaannya. Namun, beban kerja yang semakin tinggi akan mendorong pegawai memiliki persepsi yang negatif terhadap beban kerja yang ditanggungnya. Hal ini dapat mendorong pegawai memiliki niat untuk keluar dari perusahaan tempatnya bekerja dan mencari tempat lain yang lebih baik (Indriati, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Norlaila Sari, Susila dewi, dan Prihatini Ade Mayvita tahun (2021) dengan judul penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT Sinar Mas Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh secara simultan Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Sinar Mas Banjarmasin dengan hasil uji F hitung $104.910 > F \text{ table } 3.15$. Hasil penelitian kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap *Turnover Intention* karyawan di Sinar Mas Banjarmasin dengan $t \text{ hitung } 5.077 > t \text{ tabel } 1.6698$. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh Terhadap *Turnover Intention* Karyawan menunjukkan hasil $t \text{ hitung } 3.383 > t \text{ tabel } 1.6698$. Hal ini berarti bahwa H_a diterima dengan pernyataan bahwa beban kerja berpengaruh Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di Sinar Mas Banjarmasin.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Wayan Chandra Dewi, Ni Wayan Eka Mitariani dan I Gusti Ayu Imbayani pada tahun (2022) dengan judul penelitian Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada CV Marvella Copy & Printing. Hasil penelitian menunjukkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* di CV. Marvella Digital Copy & Printing. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya beban kerja yang dirasakan karyawan akan meningkatkan *Turnover Intention*. Dan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* di CV. Marvella Digital Copy & Printing. Hal ini menunjukkan bahwa semakin puas seorang karyawan terhadap pekerjaannya seperti pemberian gaji yang adil, pengaturan waktu kerja yang baik, maka semakin rendah keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan atau berhenti bekerja

Penelitian yang dilakukan oleh Nisa et al (2019) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* yang Dimediasi oleh Kelelahan Kerja Pada Karyawan Bagian Produksi, Hasil penelitian menunjukan bahwa beban kerja

secara langsung memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *Turnover Intention* beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kelelahan kerja dan kelelahan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention* dan memediasi beban kerja pada *Turnover Intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Suandita et al (2025) yang berjudul Pengaruh Kepuasan kerja, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung, Hasil penelitian mendapatkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan hasil tersebut, untuk mengurangi tingkat *Turnover Intention* maka perlu adanya kebijakan dan peraturan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi beban kerja dan stres dalam kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Fajar Toserba Talaga.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Fajar Toserba Talaga?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Fajar Toserba Talaga?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Fajar Toserba Talaga?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Fajar Toserba Talaga.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Fajar Toserba Talaga.

3. Untuk mengetahui kepuasan kerja dan beban kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan Fajar Toserba Talaga.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang terkait dengan kepuasan kerja dan beban kerja terhadap *Turnover Intention*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Fajar Toserba Talaga

Bagi Fajar Toserba Talaga, dapat mengetahui faktor-faktor yang perlu diperbaiki oleh Fajar Toserba Talaga sehingga karyawan tidak menjadikan beban kerja dan dapat mengurangi angka keluarnya karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja.

b. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selama studi di perguruan tinggi.