BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Turnover Intention merupakan keinginan atau niat dari seorang karyawan untuk berpindah atau keluar dari suatu perusahaan dengan sukarela untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan menjanjikan di masa mendatang. Oleh karena itu, perilaku yang nampak dari seseorang ketika muncul *turnover intention* dalam dirinya adalah mencari lowongan yang lebih baik di tempat lain. Salimah (2021) Sumber daya manusia merupakan kumpulan individu dalam suatu organisasi atau perusahaan yang akan melaksanakan pekerjaan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan. Karyawan sangat berperan penting dalam perusahaan, karena perusahaan dijalankan oleh karyawan. Sebisa mungkin perusahaan mempertahankan karyawannya.

Keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan dengan mengamati atau melihat faktor sifat, keinginannya seperti pengaruh ketidakpuasan, usia, lama bekerja, dan komitmen organisasi. Dwihana et al., (2017) *turnover intention* dapat disebabkan oleh banyak faktor, tetapi kepuasan kerja menjadi faktor yang paling penting. Sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika seorang karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaanya karena dengan keluar dari pekerjaanya maka, karyawan tersebut berharap untuk mendapatkan pekerjaan lain yang mampu memberikan kepuasan kerja dengan lebih baik

Hal ini didukung oleh peneliti yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* Widyawati

(2023). akan tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Sriathi (2019) yang menunjukkan bahwa bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Yudhian et.al., (2020) juga mengatakan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention.*

Terdapat waktu penantian yang tidak pasti untuk keluar pada perusahaan lama. Berhentinya karyawan secara sukarela untuk karyawan yang memiliki pengalaman, tidak diinginkan oleh perusahaan. Hal ini disebabkan karyawan berpengalaman berhenti secara sukarela dan mengambil pekerjaan di perusahaan lain akan menjadi masalah besar daripada PHK. Individu yang merasa terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya akan memilih keluar dari organisasi. Kepuasan kerja yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar. Berikut ini data karyawan keluar dan karyawan masuk:

Tabel 1.1
Data Karyawan

No	Tahun	Total Karyawan Awal Tahun	Masuk	Keluar	Persentase
1	2019	60	21	29	41,7%
2	2020	52	15	32	73,5%
3	2021	35	27	21	55,2%
4	2022	41	25	18	40,4%
5	2023	48	15	16	52,6%

Dari tabel 1.1 di atas periode perusahan satu tahun maka dapat memperoleh perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah karyawan yang keluar}}{[(\text{jumlah karyawan di awal tahun}+\text{jumlah di akhir tahun}):2]} \times 100$$

Perhitungan *turnover intention* di atas memperoleh hasil bahwa terjadi kecenderungan peningkatan karyawan yang keluar dari tahun ke tahun, dimana puncaknya pada tahun 2020 yaitu sebesar 73,5 % hal ini mengindikasikan bahwa tingkat *turnover* karyawan tinggi. Selain dari sisi perhitungan menggunakan rumus peneliti juga melakukan pra kuesioner untuk mengetahui lebih jelasnya tingkat *turnover intention*.

Untuk membuktikan ada tidaknya *turnover intention*, peneliti terlebih dahulu menyebarkan kuisioner awal dengan 3 butir pertanyaan untuk mengetahui kepuasan kerja, karyawan memiliki niat untuk berpindah, kemudian untuk mengetahui seberapa besar niat karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) dari perusahan ini. Jika hasil niat karyawan yang ingin keluar tinggi maka hal tersebut menjadi masalah di perusahaan. Selanjutnya untuk lebih mengetahui karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut merasa bahagia atau tidak, karena perasaan yang tidak bahagia atau ketidakpuasan akan memicu terjadinya *turnover*. Berikut hasil dari pra kuisioner dengan tiga ulasan pertanyaan.

Tabel 1.2
Pra Kuesioner

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
1	Apakah anda berpikir untuk keluar dari pekerjaan andan dan mencari informasi mengenai pekerjaan di tempat lain?	Ya		Tidak	
		17		13	
2	Apa yang menyebabkan anda ingin meninggalkanpekerjaan anda saat ini?	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Kesehatan	Keluarga
		12	2	2	3
3	Apakah anda merasa puas dengan pekerjaan anda saat ini?	Ya		Tidak	
		13		17	

Dari hasil pra kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti kepada karyawan Marketing Yakult Lady ini terdapat 17 dari 30 responden mengatakan bahwa mereka berpikir untuk meninggalkan pekerjaan tersebut dan mereka telah mencari informasi tentang pekerjaan di perusahaan lainnya. Sejumlah 12 orang menyatakan bahwa penyebab keinginan untuk keluar dari pekerjaannya adalah beban kerja, penyebab kepuasan kerja 2 orang, penyebab keluarga 2 orang, dan 3 orang menyatakan penyebabnya adalah keluarga. Kemudian dalam pra kuesioner terdapat 13 karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya dan 17 orang merasa tidak puas dengan pekerjaannya.

Perusahaan berusaha agar karyawan tetap tinggal di perusahaan, langkah-langkah untuk mempertahankan perlu dilakukan oleh perusahaan, karena saat ini karyawan dalam perusahaan bersaing pada kelompok keterampilan Lee et.al., (2004). Ketidakpuasan karyawan dengan pekerjaannya akan mengganggu

kinerja perusahaan hal ini akan ditandai dengan *turnover intention* yang tinggi, meningkatnya tingkat absensi, keluhan, bahkan mogok kerja Andini (2006).

Kepuasan kerja menurut Handoko (2016) adalah keadaan emosional yang mencerminkan baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan dalam memandang pekerjaan mereka. Menurut Moorhead dan Griffin (2013) kepuasan kerja adalah memberikan dampak kepuasan kepada suatu karyawan, karyawan yang merasa puas cenderung jarang absen, lebih memberikan kontribusi positif, dan bertahan dalam perusahaan. Karyawan yang merasakan tidak puas akan lebih melakukan kebalikannya. *Turnover intention* dan kepuasan kerja dapat dilihat dengan porsi pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan menjadi beban atau tidak suatu pekerjaan tersebut bagi karyawannya.

Beban kerja adalah suatu hal yang otomatis ada dan akan dimiliki oleh individu sebagai pemegang tanggung jawab dalam suatu pekerjaan. Beban yang diterima setiap pekerja akan beda-beda. Beberapa ahli Rino (2020) mendefinisikan beban kerja yaitu Nurminto (2003) berpendapat bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh pekerja dalam jangka waktu tertentu. Haryanto (2010) berpendapat bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok selama periode waktu tertentu dalam kegiatan normal.

Fenomena lain juga ditemukan bahwa data target penjualan yang dilakukan oleh karyawan Marketing Yakult Lady kurang memuaskan karena pada empat bulan terakhir tidak mencapai target penjualan. Hal tersebut menjadikan faktor

dari beban kerja. Setiap perusahaan pasti memiliki kriteria pekerjaan sesuai dengan jabatan di perusahaan tersebut. Marketing Yakult Lady bertugas untuk memsarkan produk yakult sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan dengan waktu yang telah ditentukan juga oleh perusahaan. Berikut ini merupakan data target penjualan marketing Yakult lady:

Tabel 1.3
Target Penjualan

No	Bulan	Penjualan	
		Target	Penjualan
1	Januari	13.450	11.379
2	Februari	14.700	12.963
3	Maret	15.540	13.758
4	April	15.760	15.000
5	Mei	16.400	14.150
6	Juni	16.850	15.480
7	Juli	17.900	16.500
8	Agustus	18.450	17.135
9	September	18.900	16.673
10	Oktober	19.350	18.398
11	November	20.400	19.714
12	Desember	20.700	19.549

Dalam 12 bulan terakhir ini tidak mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan, pada bulan Januari target yang ditetapkan oleh Perusahaan yaitu 13.450 botol sedangkan penjualan mencapai 11.379 botol. Februari target yang ditetapkan yaitu 14.700 botol namun penjualan mencapai 12.963 botol. Bulan maret target yang harus dicapai yaitu 15.450 botol penjualan mencapai 13.758

botol. Bulan April target yang ditetapkan yaitu 15.760 botol dan penjualan mencapai 15.000 botol.Mei target yang ditetapkan oleh perusahaan yaitu 16.400 botol sedangkan penjualan bulan Mei mencapai 14.150 botol. Bulan Juni perusahaan menetapkan target sejumlah 16.850 botol dan penjualan bulan Juni sebesar 15.480 botol.

Bulan Juli perusahaan menetapkan target sejumlah 17.900 botol kemudian hasil penjualan sebesar 16.500 botol. Bulan Agustus target yang ditetapkan perusahaan 18.450 botol dan hasil penjualan sebesar 17.135 botol. September target yang ditetapkan yaitu 18.900 botol dan penjualan sebesar 16.673 botol. Oktober target yang harus dicapai yaitu 19.350 botol dan penjualan sebesar 18.398 botol. Bulan November target yang dicapai yaitu 20.400 botol penjualannya sebesar 19.714 botol. Desember targetnya sebesar 20.700 botol dan penjualan 19.549 botol

Target yang ditetapkan oleh perusahaan tiap bulannya berbeda karena perusahaan menaikkan dari penjualan tahun sebelumnya dengan bulan sebelumnya. Hal ini dilakukan agar perusahaan setiap bulannya selalu mengalami peningkatan. Terdapat permasalahan yaitu target yang di tetapkan perusahaan tidak mencapai target karena minat pembeli semakin kurang serta adanya *online shop* menjadikan karyawan marketing yakult lady kesulitan melakukan penjualan secara tatap muka.

Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi mempunyai peran penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan sebuah perusahaan. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap

pekerjaan tersebut. Sebaliknya jika seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu. Karyawan yang puas dengan hasil atau lingkungan kerjanya tidak akan mempunyai keinginan keluar dari pekerjaan atau melakukan *turnover intention*. Akan tetapi adapun karyawan yang telah merasakan puas atas pekerjaannya tetap ada niat untuk keluar dari organisasi perusahaannya yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti salah satunya adanya perbandingan gaji, adanya perusahaan yang lebih baik, dan lain-lain.

PT Yakult Indonesia Persada merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi susu fermentasi. PT Yaklut Indonesia Perseda masuk di Inondesia pada tahun 1991. PT Yakult Indonesia Persada berfokus dalam memproduksi serta mendistribusikan Yakult, yaitu susu fermentasi sebagai salah satu minuman keluarga yang baik untuk dikonsumsi setiap hari, karena membantu menjaga kesehatan pencernaan. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan Marketing Yakult Lady yang bertugas dalam memasarkan produk di wilayah Pandaan hingga Kota Batu. PT Yakult Indonesia Persada cabang Malang berada di Jl. Kristalan No. 146, Pangetan, Pagentan, Kec. Singosari, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65153.

Berdasarkan fenomena dan *gap research* yang telah dilakukan sebelumnya, saya sebagai peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat memperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Beban Kerja, *Turnover Intention*, dan Kepuasan Kerja pada PT Yakult Indonesia Persada?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh langsung terhadap *Turnover Intentioan*?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
5. Apakah Beban Kerja berpengaruh tidak langsung terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja?

C. Tujuan Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini akan memberikan manfaat sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui beban kerja, *turnover intention,* dan kepuasan kerja karyawan PT Yaklut Indonesia Persada.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung beban kerja terhadap *turnover intention.*
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention.*
5. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak yaitu:

1. Bagi Instansi

   Penelitian dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan Beban Kerja, *Turnover Intention,* dan Kepuasan Kerja bagi manajemen PT. Yakult Indonesia Persada guna memberikan referensi dan sumber data.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini dapat menambah wawasan dan digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya berkaitan dengan bidang yang sama yaitu Beban Kerja, *Turnover Intention*, dan Kepuasan Kerja.