# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia menjadi salah satu unsur penting dalam aktivitas perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk menangani berbagai masalah yang berhubungan dengan lingkup perusahaan dimana sebagian besar caranya adalah dengan menjaga komitmen dan loyalitas sumber daya manusia yang ada didalamnya. Perusahaan mencapai harus memiliki kepekaan dalam memperhatikan karyawannya dengan baik agar karyawan yang memiliki kualifikasi tinggi dalam perusahaan tidak memiliki niatan untuk meninggalkan perusahaan dengan alasan kurangnya perhatian perusahaan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki, hal seperti keluarnya karyawan pasti berdampak terhadap kegiatan operasional perusahaan terutama perusahaan jasa yang sangat membutuhkan SDM dalam jumlah banyak.

Niat untuk meninggalkan perusahaan disebut dengan *turnover intention*. *Turnover intention* merupakan suatu kondisi dimana karyawan memiliki kecenderungan atau sebuah niat yang dilakukan secara sadar untuk meninggalkan perusahaan atau mencari pekerjaan yang lain sebagai alternatif yang sesuai dengan keinginannya dan sebagian besar hal ini memiliki dasar untuk mencari pekerjaan yang lebih baik (Dewi & Sriathi, 2019). *Turnover intention* merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dikarenakan hal ini menjadi ukuran seberapa baik perusahaan dalam

memperhatikan sumber daya manusia yang dimiliki, hal ini mengharuskan pemimpin sebuah perusahaan menganalisis faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover intention* lalu melakukan beberapa pendekatan untuk mengatasi masalah yang terjadi sehingga dapat mempertahankan karyawan yang dimiliki (Komariah et al., 2021).

Masalah *turnover intention* berdampak pada kestabilan perusahaan mulai dari sektor sumber daya manusia hingga butuhnya waktu untuk mencari karyawan baru serta biaya rekrutmen serta pelatihan yang tidak bisa dibilang sedikit. Tingkat *turnover intention* yang tinggi berdampak pada terhambatnya perusahaan dari berbagai sisi seperti permasalahan terhadap waktu serta finansial perusahaan hingga kesempatan perusahaan dalam memanfaaatkan peluang dan indikasi penyebab *turnover intention* salah satunya ialah stress kerja (Haholongan, 2018).

Stress kerja merupakan suatu bentuk tekanan maupun ketegangan yang dialami karyawan ketika terdapat tuntutan yang dihadapi namun tidak sesuai dengan kemampuannya dalam mengatasi hal tersebut (Izzah et al., 2021). Stress kerja timbul akibat ketidakseimbangan fisik dan psikologis yang dirasakan karyawan yang mengganggu perasaan, alur berpikir dan keadaan yang dialami karyawan (Ratnaningsih, 2021). Stress kerja menjadi salah satu penyebab terjadinya penurunan kinerja pegawai yang akan berdampak pada timbulnya keinginan keluar karyawan, dengan adanya hal tersebut maka perusahaan harus memperhatikan seberapa tinggi tingkat stres yang dialami

dan mengontrol tingkat stres agar tidak terjadi hal yang tidak diharapkan dan karyawan akan merasa puas menjalankan pekerjaannya.

Kepuasan adalah bentuk dari perasaan puas atau senang seseorang ataupun gembira dan suka terhadap hal yang dia kerjakan, karyawan dapat merasa senang terhadap perusahaan jika mendapat balasan yang sesuai dengan kinerja yang diberikan jadi rasa dihargai merupakan pemicu dalam timbulnya kepuasan kerja karyawan (Ardianto & Bukhori, 2021). Kepuasan kerja yang tinggi akan menurunkan tingkat *turnover* karyawan begitupun sebaliknya jika karyawan mulai merasakan turunnya rasa semangat yang diakibatkan hal-hal tertentu cenderung akan merasa lelah dengan pekerjaannya dan menimbulkan keinginan untuk melirik pekerjaan lain (Sari et al., 2020).

Kepuasan kerja merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena berhubungan dengan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dimana kadar tinggi rendahnya Kepuasan kerja akan berdampak pada niat keluar karyawan yang kedepannya akan merugikan perusahaan dari sisi kepemilikan karyawan yang berkompeten hingga masalah keuangan perusahaan jika harus mencari dan melatih calon karyawan baru untuk menggantikan karyawan lama yang keluar. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya di perusahaan akan mengurangi potensi keinginan untuk pindah kerja, jika kepuasan dirasakan oleh karyawan maka dia akan membawa pekerjaan itu dengan nyaman dan profesional (Hidayat, 2018).

Terdapat beberapa penelitian yang menyatakan ada pengaruh diantara stress kerja terhadap *turnover intention*. Haholongan (2018) dan Prasetio et al. (2018) menyatakan stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitian Ratnaningsih (2021) juga menyatakan adanya pengaruh terhadap tingkat *turnover intention* karyawan. Banyaknya hasil yang menyatakan bahwa pengaruh stress serja bersifat positif terhadap *turnover intention* maka peneliti menawarkan variabel mediasi yaitu kepuasan kerja untuk mencari hasil lain atau menguatkan hasil yang telah ada di penelitian selanjutnya dengan beberapa poin pertimbangan seperti penambahan atau perbedaan indikator variabel dengan penelitian sebelumnya hal tersebut memiliki tujuan agar penelitian berbeda dari sebelumnya dan alasan yang mendasari juga berbeda karena berbeda objek akan memberikan hasil yang tidak sama pula.

Kepuasan kerja dapat memediasi dalam pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* dan pengaruhnya signifikan (Dewi & Sriathi, 2019). Hal ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian Putra & Mujiati (2019) serta penelitian Noeary et al. (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja terbukti memediasi pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention*. Namun penelitian Yuliantoro et al. (2019) dan Prasetio et al. (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki peran mediasi antara pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention*. Perbedaan hasil penelitian tersebut memiliki celah atau *gap research* pada penelitian, dengan adanya perbedaan hasil maka variabel mediasi yaitu kepuasan kerja menjadi lebih menarik untuk diteliti.

J&T Express merupakan perusahaan layanan pengiriman barang dalam bentuk dokumen maupun paket yang bergerak dalam bidang jasa. J&T Express berdiri di atas nama perusahaan PT Global Jet Express yang berkantor pusat di Ibu Kota Jakarta. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi dan perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan ekspedisi yang menawarkan jasanya menggunakan aplikasi online jadi untuk menghubungi pihak J&T Express dapat langsung melalui aplikasi untuk mempermudah konsumen di zaman sekarang yang semua lini nya sangat bergantung dengan jaringan dan koneksi daring. Bagaimana cara karyawan menangani permasalahan yang ada disaat bekerja di perusahaan ekspedisi yang tiap hari permintaan makin tinggi karena makin majunya zaman maka makin banyak permintaan di bidang jasa ini.

Faktor yang paling penting dalam mencapai visi J&T Express (fokus kepada pelanggan dan efisiensi sebagai akar dari layanan) adalah memperhatikan faktor sumber daya manusianya. Sumber daya di bidang ekspedisi merupakan aspek penting dalam berjalannya perusahaan dan menentukan seberapa baik perusahaan itu sendiri. J&T Express perlu melakukan kontrol terhadap sumber daya manusia yang dimiliki karena karyawan merupakan hal terpenting yang memiliki tugas langsung kepada konsumen. Disisi lain, perusahaan harus bisa mempertahankan sumber daya yang potensial agar mereka nyaman dan tidak memiliki niat untuk keluar dari perusahaan (*Turnover Intention*).

Berikut adalah tanggapan responden kuisioner pra survey mengenai variabel perilaku organisasi yang menjadi bahasan dalam penelitian ini, adapun variabel yang dimaksud yaitu stress kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention*. Pra survey dilakukan terhadap 20 responden yang merupakan karyawan J&T Ekspress secara acak dengan menggunakan kuisioner pada tanggal 20 Juni dengan pertanyaan berkaitan dengan variabel yang diteliti, pra-survey dilakukan untuk menjadi landasan pertanyaan yang akan diajukan dalam kuisioner penelitian yang akan dilaksanakan. Adapun hasil seperti terlihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 hasil pra-survey mengenai stress kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention* karyawan

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Setuju | | Tidak Setuju | |
| | | Total | % | Total | % |
| *Turnover Intention* | | | | | |
| 1 | Saya pernah berpikir untuk berhenti dari pekerjaan saat ini | 5 | 25% | 15 | 75% |
| 2 | Saya sedang mencari beberapa informasi mengenai lowongan pekerjaan ditempat lain | 13 | 65% | 7 | 35% |
| 3 | Saya berniat keluar dari perusahaan karena melihat peluang di tempat lain | 4 | 20% | 16 | 80% |
| Stress Kerja | | | | | |
| 4 | Saya merasa tertekan oleh lingkungan kerja saat ini | 8 | 40% | 12 | 60% |
| 5 | Rekan kerja membuat saya tidak nyaman di perusahaan | 2 | 10% | 18 | 90% |
| 6 | Saya memiliki masalah pribadi yang mengganggu dan berdampak ke pekerjaan saya | 4 | 20% | 16 | 80% |
| Kepuasan Kerja | | | | | |
| 7 | Gaji yang saya terima sesuai dengan kinerja saya | 14 | 70% | 6 | 30% |
| 8 | Lingkungan kerja sangat nyaman dan membuat saya betah | 7 | 35% | 13 | 65% |
| 9 | Perlakuan rekan kerja dan konsumen sangat positif membuat saya nyaman menjalani pekerjaan saya | 9 | 45% | 11 | 55% |

*Sumber : Data hasil pra-survey 20 karyawan J&T Express*

Dari hasil pra-survey diatas serta melihat dari beberapa fenomena yang terjadi maka dapat ditarik asumsi bahwa pekerjaan di bidang ekspedisi ini belum tentu menjadi pekerjaan tetap kebanyakan karyawan karena masi banyak diantara mereka yang mencari informasi pekerjaan ditempat lain dan dari beberapa pertanyaan singkat yang diajukan pada karyawan menjelaskan bahwa mereka kadang mencari pekerjaan sampingan yang lainnya untuk memenuhi kebutuhan hidup masing-masing.

Hasil pra-survey menunjukkan bahwa faktor yang memiliki selisih paling dekat adalah pada lingkungan, mungkin karena mereka melaksanakan pekerjaannya berhubungan dengan orang lain di dalam maupun luar perusahaan, seperti yang kita tau ada beberapa kasus di media sosial dimana karyawan ekspedisi merasa dirugikan oleh konsumen mulai dari pembeli *online shop* yang menggunakan sistem bayar ditempat nemun tidak mau membayar ataupun dari beberapa oknum penjual di *online shop* yang menjual barang tidak sesuai dengan apa yang tertera di aplikasi pembelian, hal tersebut kadang membuat para karyawan ekspedisi yang mengganti rugi karena berbagai hal seperti paket dibuka tanpa membayar yang berdampak pada paket tidak dapat mendapatkan pengembalian dan karyawan ekspedisilah yang harus menanggung biaya paket tersebut.

Fenomena yang terjadi dalam bidang ekspedisi tidak hanya dari perlakuan konsumen maupun rekan kerja namun juga permasalahan pada saat di lapangan mulai dari alamat yang tidak tersedia, nama pelanggan yang tidak sesuai identitas hingga lokasi pengantaran dan penjemputan paket yang sulit

dilewati kendaraan operasional saat bekerja, kadang juga sering terjadi pesanan yang fiktif atau tidak jelas hingga berurusan dengan pelanggan yang emosional dimana banyak kejadian yang viral di sosial media menunjukkan karyawan ekspedisi diancam dengan berbagai macam kejadian hingga membuat pekerjaan tersebut terasa begitu berat dan ekstrim di sebagian orang yang mengalaminnya. Beberapa fenomena yang terjadi berdampak terhadap kenyamanan karyawan itu sendiri, hal tersebut akan mempengaruhi seberapa besar stress kerja yang dialami dan kemungkinan timbulnya niat untuk keluar dari pekerjaan tersebut untuk sebagian karyawan.

Kepuasan kerja pada perusahaan J&T Express dan juga semua perusahaan lain pada dasarnya merupakan sesuatu yang sifatnya individual hal ini karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Pekerjaan yang banyak serta menumpuk akan memicu ketidaknyamanan karyawan terlebih lagi jika berhubungan dengan konsumen yang sifatnya beragam. Pekerjaan yang monoton juga akan memberikan sedikit kejenuhan apalagi jika rekan kerja tidak bisa saling mendukung satu sama lain antar karyawan, kurangnya hubungan dengan rekan kerja akan menimbulkan salah komunikasi ataupun perasaaan tidak nyaman hingga dapat menimbulkan keinginan pindah kerja.

Masalah kepuasan juga rentan terjadi terhadap karyawan baru karena tuntutan pekerjaan yang mengharuskan berhubungan dengan konsumen dan rekan kerja. Ketidakpuasan karyawan saat bekerja akan menimbulkan efek negatif bagi karyawan itu sendiri dan perusahaan. Ketika karyawan merasa

stres dalam pekerjaannya akan berdampak tidak optimalnya pekerjaan yang dia kerjakan dan hal tersebut akan menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan. Kadar kepuasan kerja dalam taraf tertentu dapat mencegah karyawan memiliki niat keluar atau pindah kerja (*turnover intention*). Apabila karyawan J&T Express mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya maka karyawan akan cenderung betah dan tidak berkeinginan untuk pindah kerja. Perusahaan harus dapat memegang kendali atas informasi kadar stress kerja yang dialami karyawan hingga seberapa puas karyawan bekerja dibawah naungan perusahaan, jika terjadi masalah maka pihak perusahaan harus sigap dalam menangani masalah yang muncul agar tidak membuat masalah menjadi kompleks dan menimbulkan masalah baru.

Adanya beberapa hasil penelitian yang menunjukan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap niat keluar (*turnover intention*) telah dibuktikan oleh beberapa penelitian terdahulu, kemudian pada variabel kepuasan kerja terdapat perbedaan hasil antar beberapa penelitian yang menyebabkan *gap research.* Adanya beberapa fenomena mengenai hubungan antar variabel menjadi alasan dilakukan penelitian ini hubungan antar variabel dapat menjadi tolak ukur dalam menentukan tema penelitian dan tujuan dari penelitian, sehingga dapat dikembangkan dengan judul " **Pengaruh Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja** "

## 1.2 Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat stress kerja, kepuasan kerja dan turnover intention yang dialami oleh karyawan J&T Express Kota Malang ?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada J&T Express Kota Malang ?
3. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada J&T Express Kota Malang ?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada J&T Express Kota Malang ?
5. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh antara stress kerja terhadap *turnover intention* pada J&T Express Kota Malang ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, ditarik tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat stress kerja, kepuasan kerja dan turnover intention karyawan J&T Express Kota Malang
2. Menganalisis pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* pada J&T Express Kota Malang
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnoveriIntention* pada J&T Express Kota Malang.
4. Menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja pada J&T Express Kota Malang.

5. Menganalisis peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* J&T Express Kota Malang.

## 1.4 Manfaat/Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang dirumuskan, maka harapan dari penelitian yang telah dilaksanakan ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kesimpulan yang dapat dijadikan masukan ataupun bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan menekan *turnover intention* serta mengatasi masalah stress kerja yang dialami karyawan.

2. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

   Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bacaan dan sumber informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

## 1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan analisis daya yang dibutuhkan dalam penelitian ini agar tujuan dari penelitian tidak menyimpang jauh dari tujuan utama atau tujuan awal. Batasan masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini terletak pada objek, objek pada penelitian ini diambil dari karyawan tetap J&T Express Kota Malang (kurir dan admin).