

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting yang harus dimiliki suatu perusahaan, baik sumber daya manusia pada sektor manufaktur maupun pada sektor jasa. Perusahaan yang baik memberikan perhatian khusus terhadap kinerja karyawannya. Sumber daya manusia yang baik juga terlihat dari kualitasnya dalam menjalankan setiap proses yang menunjang keberhasilan kegiatan suatu perusahaan. Selain itu, perusahaan harus mampu memimpin karyawannya dengan baik agar visi dan misinya dapat tercapai. Untuk mengelola karyawan dengan baik, pemimpin bisnis harus memiliki pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia.

Kualitas dan kinerja sumber daya manusia baik apabila dikelola dan dikelola dengan baik. Agar dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik, maka setiap eksekutif dan manajer serta departemen yang mengurus sumber daya manusia juga harus mempunyai pemahaman yang baik mengenai permasalahan manajemen sumber daya manusia. (Widodo, 2015).

Berdasarkan pengertian Sumber Daya Manusia di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting yang tidak dapat dipisahkan bahkan dari dalam organisasi. Sumber Daya Manusia merupakan kunci dari keberhasilan suatu kegiatan di perusahaan, dengan adanya Sumber Daya Manusia yang berpotensi dapat memberikan kontribusi yang baik bagi Perusahaan.

Pergantian karyawan pada suatu perusahaan mencerminkan efisiensi perusahaan. Akibat tingginya *turnover* perusahaan, maka perusahaan dapat kehilangan karyawan-

karyawan berkualitas tinggi yang dapat mengganggu efisiensi operasional perusahaan. Melalui hal tersebut, perusahaan melakukan berbagai kegiatan seperti merekrut, menyeleksi, melatih dan mempertahankan pegawai berkualitas tinggi yang memberikan kinerja optimal. Perusahaan perlu memberikan perhatian terhadap karyawannya agar dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan. Karyawan yang tidak mendapat perhatian dari perusahaan dan tidak terpenuhi kebutuhannya biasanya memilih untuk meninggalkan pekerjaannya (*turnover*).

Turnover karyawan tidak dapat dihindari, walaupun suatu perusahaan tersebut sudah berkomitmen untuk membuat lingkungan kerja yang nyaman, tetapi masih ada karyawan yang tetap mengundurkan diri (Sukwadi & Meliana, 2014). *Turnover intention* merupakan keinginan dari seorang karyawan akibat ketidaknyamanan atau ketidaksesuaian harapan ditempat kerja sehingga memunculkan niat untuk pindah ketempat kerja lain yang menurut mereka lebih nyaman dan bisa mewujudkan harapan dan keinginan karyawan tersebut. Sehingga perlu adanya usaha dari perusahaan untuk menekan tingkat ketidakpuasan kerja, beban kerja serta stres kerja terhadap karyawan agar kemungkinan terjadinya *turnover intention* bisa diminimalisir.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap emosional menyukai dan mencintai pekerjaan. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat (Hasibuan, 2017). Akan tetapi dengan adanya tuntutan-tuntutan dari perusahaan kepada para karyawannya untuk berkerja secara maksimal dalam perkerjaannya bisa mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tersebut (Rahayu, 2019). Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya *turnover* karyawan, dimana semakin puas karyawan pada pekerjaannya maka *turnover*

karyawan akan menjadi rendah, namun jika karyawan merasa kurang puas pada pekerjaannya maka akan memungkinkan untuk terjadinya tingkat *turnover* yang tinggi.

Stres kerja itu sendiri merupakan perilaku atau keadaan emosional seseorang karyawan yang terjadi karena kelebihan beban kerja yang tidak sesuai dengan kesanggupan karyawan tersebut dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Stres kerja karyawan harus diatasi sedini mungkin agar hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dapat diatasi. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2017). Ketika karyawan sedang mengalami stres kerja, umumnya prestasi karyawan tersebut akan menurun karena mengalami ketegangan pikiran dan cenderung berperilaku aneh, pemarah, atau lebih sering menyendiri. Bentuk stres dihayati tergantung dari karakteristik dari individu yang bersangkutan, walaupun umumnya kondisi stres yang dialami serupa, tetapi hal ini akan menghasilkan respon yang dikeluarkan dari setiap individu akan berbeda-beda. Akibat dari stres kerja maka karyawan juga tidak akan maksimal dalam bekerja yang bisa merugikan proses kerja dari perusahaan itu sendiri. Dengan tingkat stres kerja yang tinggi bisa mengakibatkan karyawan melakukan *turnover* sehingga merugikan perusahaan.

Persepsi setiap individu atau karyawan terhadap beban kerja tentu berbeda-beda, namun semakin tinggi beban kerja seseorang, tentunya akan semakin dipersepsikan negatif terhadap pekerjaannya dan pada akhirnya dapat menyebabkan seseorang ingin meninggalkan pekerjaannya saat ini dan mencari pekerjaan yang lebih baik di masa depan. Kepuasan kerja yang rendah pada individu juga dapat menimbulkan *turnover intention* atau niat untuk meninggalkan suatu perusahaan atau organisasi. Beban kerja adalah lama seseorang melakukan aktivitas pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan

kapasitas kerja yang bersangkutan tanpa menunjukkan tanda kelelahan (Hariyono, 2017). Beban kerja merupakan tekanan sebagai suatu reaksi yang tidak dapat diatur, yang dipengaruhi oleh perbedaan individu atau proses psikologis, yaitu akibat dari suatu tindakan eksternal (lingkungan, situasi, peristiwa yang memberikan terlalu banyak tuntutan psikologis atau fisik) pada seseorang.

Peningkatan *turnover intention* karyawan sering dilihat sebagai sinyal bahwa ada masalah dalam organisasi perusahaan, oleh karena itu manajemen perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan sebagai upaya penanggulangan. Dikarenakan kekecewaan karyawan dapat menghasilkan tekanan dalam pekerjaan yang mengakibatkan karyawan mempertimbangkan untuk keluar dari perusahaan. (Dewi & Agustina, 2021) menunjukkan bahwa kepuasan karyawan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Namun hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gayatri & Muttaqiyathun, 2020). Pengaruh stres kerja secara nyata berdampak pada keinginan untuk keluar dari pekerjaan, mempengaruhi emosi, proses berpikir, serta mempengaruhi kondisi fisik dan mental seseorang. Apabila karyawan menghadapi tekanan dalam pekerjaan, stres yang berlebihan akan muncul sehingga mereka mempertimbangkan untuk meninggalkan perusahaan.

Gejala stres juga dapat terlihat dari sikap yang tidak kooperatif (Mawadati & Saputra, 2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Namun penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Olivian & Setyawan, 2022) yang menyebutkan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Karyawan ingin meninggalkan lingkungan kerja karena tuntutan pekerjaannya yang terlalu tinggi, keadaan ini membuat

karyawan tidak loyal terhadap perusahaan yang mengakibatkan tingginya *turnover intention*. (Fitriantini et al., 2019) melakukan penelitian hubungan antara beban kerja terhadap *turnover intention* menunjukkan bahwa tingginya beban kerja berpengaruh pada tingginya tingkat *turnover* karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Malik, Sumardjo & Fadila, 2021) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Dari penelitian-penelitian tersebut terdapat inkonsistensi hasil penelitian sehingga adanya *research gap* dari variabel kepuasan kerja, stres kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention*.

Sumber daya manusia sangat penting untuk dijaga pada perusahaan, salah satunya adalah perusahaan *Financial Technology (Fintech)* yang sedang berkembang di Indonesia. *Financial Technology* merupakan akses layanan keuangan berbasis teknologi bagi masyarakat. Fintech bantu capai target inklusi keuangan 90% pada tahun 2024. Melalui penggunaan teknologi, masyarakat dapat mengakses layanan keuangan dengan aman terawasi dengan OJK (Otoritas Jasa Keuangan), nyaman dan biaya terjangkau (Kominfo, 2020). Perusahaan *Fintech* di Indonesia semakin berkembang, salah satunya adalah PT. Dompot Harapan Bangsa (OY Indonesia). PT. Dompot Harapan Bangsa (OY Indonesia) telah beroperasi sejak tahun 2017, saat ini tahun 2024 konsumen telah mengunduh aplikasi OY Indonesia lebih dari 1,6 juta pengguna dengan nilai transaksi hingga 25 triliun dalam 14 juta transaksi yang berbeda. Selain itu, OY Indonesia mengirimkan dana dari pelosok daerah Indonesia hingga ke 28 negara luar.



PT. Dompot Harapan Bangsa (OY Indonesia) adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa keuangan, memiliki kurang lebih 200 karyawan. Dalam prariset yang telah dilakukan di perusahaan OY Indonesia ternyata ada permasalahan *turnover intention* yang cukup tinggi. Dari hasil wawancara terstruktur yang telah dilakukan 50 karyawan, sebanyak 43 karyawan menyatakan ingin keluar dari perusahaan dengan alasan yang bermacam-macam sebagai berikut, 12 orang menyatakan ingin keluar dari pekerjaan karena beban kerja yang tinggi, 15 orang menyatakan tidak mendapatkan kepuasan kerja, 6 orang menyatakan lingkungan kerja yang kurang nyaman seperti kebisingan dan pencahayaan ruangan, dan 10 orang menyatakan stres kerja yang terlalu tinggi membuat karyawan ingin melakukan *turnover*.

Tabel 1. 1

**Data *Turnover* Karyawan PT. Dompot Harapan Bangsa (OY Indonesia)
Tahun 2020-2023**

No	Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
1	2020	208	45	25	228
2	2021	228	38	18	248
3	2022	248	25	10	263
4	2023	263	35	12	286

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat *turnover* yang terjadi pada karyawan di PT. Dompot Harapan Bangsa (OY Indonesia) pada tahun 2020-2023 cukup tinggi. *Turnover* yang terjadi pada karyawan di PT. Dompot Harapan Bangsa (OY Indonesia) dapat disebabkan oleh berbagai faktor.

Hal ini menimbulkan kerugian dan biaya bagi perusahaan dalam merekrut karyawan baru. Selain itu, perusahaan juga kehilangan sebagian karyawannya yang memiliki kualitas dan prestasi yang baik akibat pemutusan hubungan kerja karena alasan yang disebutkan oleh berbagai karyawan. Hal ini diduga disebabkan oleh beberapa faktor, seperti terlalu banyak pekerjaan, peran yang tidak jelas, konflik antara individu dengan manajer atau kelompok kerja, dan kompensasi yang terlalu kecil.

Dalam hal ini motivasi perlu untuk mendorong karyawan agar menciptakan tingkat loyalitas yang tinggi untuk melindungi aset perusahaan yaitu tenaga kerja agar betah dan memberikan kontribusi yang baik sehingga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Fokus utama permasalahan disini adalah banyak pegawai yang merasa beban kerja yang diembannya terlalu berat karena tidak mampu menyelesaikannya dengan waktu atau tujuan tertentu karena tanggung jawab dan beban kerja yang berat.

Dari riset awal yang dilakukan terdapat beberapa karyawan yang tidak merasa puas atau tidak terpusatkan dengan pekerjaan yang cenderung mengganggu kinerja organisasi yang menyebabkan tingkat *turnover* semakin tinggi, meningkatnya tingkat absensi, keluhan dan bahkan hingga mogok kerja. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Dompot Harapan Bangsa (OY Indonesia)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan kerja, baban kerja, stres kerja dan *turnover intention* pada karyawan PT. Dompot Harapan Bangsa (OY Indonesia)?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan?
5. Apakah kepuasan kerja, stres kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, baban kerja, stres kerja dan *turnover intention* pada karyawan PT. Dompot Harapan Bangsa (OY Indonesia)?
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai sejauh mana Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT. Dompot Harapan Bangsa (OY Indonesia) di Jakarta

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dapat memberikan manfaat dan wawasan baru serta dapat memberikan masukan mengenai pengaruh kepuasan kerja, beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan

