

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sumber daya manusia memegang peranan yang penting dalam semua proses kehidupan dan sebuah perusahaan yang maju tentunya tidak lain didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, baik dari aspek fisik maupun dari segi mental. Melewati kehidupan dimasa modern ini, dimana menuntut untuk cepat menjadikan seorang karyawan dapat menampilkan kinerja yang optimal, serta karyawan sendiri juga memiliki tekanan untuk menjadi sukses. Sumber daya manusia merupakan faktor penting di dalam perusahaan yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan di dalam mencapai tujuan (Ardana *et al.*, 2012).

Karyawan umumnya sering dihadapkan pada berbagai situasi atau keadaan yang dapat menyebabkan timbulnya masalah seperti tuntutan tugas yang diberikan kepada seorang karyawan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Sehingga terkadang ketidakberdayaan karyawan untuk memenuhi harapan dan tuntutan ditempat kerja akan mengalami kejenuhan dalam bekerja karena berlebihan yang pada akhirnya mengakibatkan terjadinya beban kerja. Karyawan yang merasakan beban kerja yang berlebihan akan terjadi kejenuhan dalam bekerja serta tekanan yang dikarenakan banyaknya tugas dan tanggung jawab (Jones *et al.*, 2007).

Setiap karyawan tentunya mempunyai kehendak untuk memilih pekerjaan serta memutuskan untuk bertahan atau meninggalkan pekerjaannya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi seorang karyawan dalam pekerjaannya sehingga mempunyai niat untuk meninggalkan perusahaan. *Turnover intention* atau keinginan untuk meninggalkan perusaah sebagai keputusan karyawan untuk berhenti dari pekerjaan saat ini, karena karyawan dapat meninggalkan perusahaannya terlebih dahulu secara sukarela karena lingkungan kerja yang merugikan atau karyawan yang memiliki kesempatan kerja di tempat lain (Ashar *et al.*, 2013).

Penyebab terjadinya seorang karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan selain secara sukarela meninggalkan perusahaan, hal lainnya karena pergantian tidak sengaja yang berarti perusahaan memecat karyawan karena ketidakmampuan (Zaki & Marzolina, 2016). Menurut Jiang & Zhang, (2018) tingginya tingkat resign pada sebuah perusahaan adalah masalah yang cukup serius yang perlu segera diselesaikan oleh sebuah perusahaan. Menurut Anwar dan Abdullah, (2021) tingkat resign yang tinggi menjadikan perusahaan perlu mengalokasikan waktu dan biaya dalam untuk melakukan pelatihan bagi karyawan baru. Salah satu alasan seorang karyawan dapat keluar dari pekerjaannya dapat dikarenakan oleh beban kerja yang dirasakannya terlalu tinggi serta rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaan atau pun kondisi kerja yang dialami karyawan.

Semakin meningkatnya beban kerja ketika dirasakan oleh karyawan maka sangat mempengaruhi rendahnya tingkat keberhasilan kinerja suatu perusahaan, karena kinerja karyawan merupakan peran penting atas pencapaian suatu keberhasilan perusahaan. Mahendrawan (2015) mengatakan beban kerja dapat dilihat dari fisik maupun mental, apabila beban kerja yang ditanggung seorang karyawan terlalu berat tentu akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja. Hal tersebut dapat mempengaruhi suatu pekerjaan dan kepuasan kerja, serta dapat meningkatnya *turnover intention*.

Beban kerja yang dikerjakan oleh karyawan dapat berdampak munculnya niat untuk keluar dari perusahaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sundari dan Meria, (2022) meyakini bahwasannya beban kerja berpengaruh negative signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian serupa juga dibuktikan oleh Astutik dan Liana, (2022) yang menunjukkan bahwa tingginya beban kerja dapat berdampak pada niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Selain Beban kerja, kepuasan kerja juga merupakan hal yang penting bagi karyawan di dalam suatu organisasi karena kepuasan kerja juga dapat mempengaruhi tingkat *turnover intention*.

Kepuasan kerja mendalami arti sebagai perasaan seseorang terhadap suatu pekerjaannya. Kepuasan kerja berasal dari kompensasi, sumber daya manusia,

kejelasan tugas dan pertumbuhan karir yang dialami karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan ketika mereka menyadari bahwa pekerjaan mereka layak untuk dilakukan (Purani & Sahadev, 2008). Pekerja yang cenderung memiliki kepuasan kerja yang rendah akan memiliki turnover yang tinggi, tingkat absensi yang tinggi, kelambanan dalam bekerja, keluhan atau bahkan mogok kerja. Beban kerja yang muncul dan tidak ditangani dengan baik tentu akan berdampak, baik bagi fisiologis, psikologis maupun sikap. Perubahan fisiologis ditandai dengan rasa letih/lelah, kehabisan tenaga, pusing, gangguan pencernaan dan untuk perubahan secara psikologis ditandai dengan kecemasan berlarut-larut, sulit tidur, dan berikutnya perubahan sikap seperti keras kepala, mudah marah dan tidak puas terhadap apa yang dicapai (Wijono, 2010).

Karyawan yang merasa puas terhadap kondisi pekerjaannya dapat bekerja dengan maksimal. Namun apabila karyawan merasa tidak puas terhadap perusahaannya dan pekerjaannya dapat memunculkan niat untuk meninggalkan perusahaan atau *turnover intention*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Novel dan Marchyta, (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negative signifikan terhadap *turnover intention*. Hal tersebut juga terlihat pada penelitian yang dilakukan oleh Fitriani dan Yusiana, (2020) yang menyebutkan dalam penelitiannya bahwa kepuasan berpengaruh negative signifikan terhadap *turnover intention*.

Persoalan inilah yang sedang dialami oleh PT. Alif Persada Nusantara saat ini. PT. Alif Persada Nusantara adalah perusahaan yang bergerak di bidang developer perumahan. Berdiri sejak tahun 2010, perusahaan ini bertujuan untuk menjadi pemimpin dalam distribusi produk consumer goods di Indonesia terutama pada perumahan. Dengan mengutamakan kualitas layanan dan inovasi dalam rantai pasokan, PT. Alif Persada Nusantara telah berhasil menjalin kemitraan dengan berbagai merek lokal dan internasional yang ternama. Namun didapati permasalahan yang ada pada PT. Alif Persada Nusantara, dimana dalam perusahaan ini didapati memiliki masalah yang cukup serius dari karyawannya. Hal tersebut

dapat terlihat dari tingginya jumlah karyawan yang resign dari perusahaan selama beberapa bulan terakhir ini.

Perusahaan ini sedang mencoba untuk mencari tahu masalah apa yang ada pada karyawannya sehingga menyebabkan tingginya karyawan yang *resign* dari perusahaan. Total karyawan yang dimiliki PT. Alif Persada Nusantara sebanyak 62 karyawan. Dalam hal ini, peneliti melakukan interview dengan bagian *Human Resources* (HR) dari PT. Alif Persada Nusantara dan didapati jumlah karyawan yang *resign* dari beberapa bulan terakhir sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Karyawan Resign PT. Alif Persada Nusantara

No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah karyawan <i>Resign</i>	Presentase
1	Desember	62	3	4,8%
2	Januari	59	5	8,3%
3	Februari	54	6	11%
4	Maret	60	4	6,4%
5	April	62	6	10,3%

Sumber : PT. Alif Persada Nusantara

Dari tabel 1.1 dapat terlihat bahwa selama 5 bulan terakhir PT. Alif Persada Nusantara memiliki nilai karyawan *resign* yang cukup tinggi. Terlihat pada bulan februari dan juga April ada 6 karyawan yang *resign*. Dalam hal ini peneliti berasumsi bahwa dengan tingginya angka tersebut ada sebuah hal yang mendasari tindakan tersebut. Tingginya presentase karyawan yang keluar menunjukkan bahwa, karyawan yang masih bekerja mengalami keluhan atau keresahan saat bekerja. Keluhan atau keresahan yang dirasakan karyawan yang masih bekerja tentu sama dengan keluhan yang dirasakan karyawan yang sudah keluar. Mathis dan Jackson (2001) mengidentifikasi bahwa masuk-keluar (*turnover*) tenaga kerja berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Didapati bahwasannya PT. Alif Persada

membuka lowongan pekerjaan kembali pada bulan february sampai maret, sehingga ada penambahan karyawan pada setiap bulannya. Untuk sekarang sendiri, total karyawan yang dimiliki oleh PT. Alif Persada Nusantara sebanyak 62 karyawan.

Tentunya dalam sebuah perusahaan ada bagian *human resources* (HR) yang dapat menilai kinerja dan masalah dari karyawannya. Dalam hal ini juga, peneliti melakukan interview kepada beberapa karyawan dari PT. Alif Persada Nusantara. Interview ini difokuskan untuk bertanya terkait perasaan mereka saat bekerja dan juga terkait kepuasan mereka saat bekerja pada PT. Alif Persada Nusantara. Didapati bahwa karyawan mengeluhkan terkait banyaknya tugas dari kantor yang sampai membuat karyawan lembur di kantor dan hal tersebut terjadi hampir seminggu sekali. Karyawan juga mengeluhkan terkait kerap mendapati tugas yang mencakup hal besar dan banyak. Sulitnya beban kerja yang dikerjakan terkadang dirasa tidak sesuai dengan gaji yang diterima. Selain itu, keluhan juga didapati terkait deadline pekerjaan, sering sekali karyawan mendapat pekerjaan dengan deadline yang sangat dekat dengan kesulitan pekerjaan yang sangat detail. Kurangnya arahan dari manager juga membuat karyawan bingung sehingga banyak kerjaan yang diselesaikan kurang maksimal. Tidak banyak juga karyawan yang mengeluhkan terkait pekerjaannya, dimana sering melakukan bantuan terhadap divisi lain karena belum terselesaikan.

Upaya dalam mengatasi masalah turnover inilah yang menjadi salah satu fokus setiap perusahaan. Langkah analisa mengenai beban kerja dan kepuasan kerja merupakan salah satu topik yang menarik dalam kasus ini. Berdasarkan uraian teori dan penelitian terdahulu diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan fenomena tersebut mengenai ***“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi”***

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana peran beban kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention* pada PT. Alif Persada Nusantara?
2. Apakah Beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan?
3. Apakah Beban kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan.
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan.
5. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti memiliki tujuan dalam penelitian ini yang nantinya akan dibahas lebih mendalam, berikut tujuan dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui peran beban kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention*.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan.
5. Untuk mengetahui peran mediasi kepuasan kerja pada hubungan beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, berikut penjabarannya :

1. Untuk peneliti selanjutnya

Penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis, dimana manfaat ini dapat digunakan pembaca untuk mengetahui lebih jauh mengenai teori-teori yang berhubungan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai dampak beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* seorang karyawan.

## 2. Untuk perusahaan

Harapannya nantinya penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pengelola PT. Alif Persada Nusantara dalam mengelola beban kerja karyawannya dan memberikan gambaran untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja guna menekan *turnover intention* pada karyawan PT. Alif Persada Nusantara.

