

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan unsur mutlak dalam setiap kegiatan yang ada di perusahaan. Dalam hal ini, karyawan harus memiliki kemampuan dan keahlian di dalam bidangnya masing-masing. Untuk mencapai tujuan perusahaan, dibutuhkan tenaga kerja yang berkualitas dan bermoral yang baik. Untuk itu, diperlukan adanya pengendalian terhadap individu-individu yang ada di perusahaan supaya tercipta hubungan yang baik antara manajer dengan bawahan maupun antara sesama karyawan. Perusahaan yang bisa bersaing dengan perusahaan lain adalah perusahaan yang bisa mengikuti kemajuan zaman. *Turnover* merupakan masalah serius di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang berhubungan terhadap perputaran tenaga kerja yang tinggi (Kumar dan Yacob., 2012).

Curtisy dan Wrightg (2001) mendefinisikan *turnover* sebagai proses bahwa karyawan akan meninggalkan organisasi, sementara *turnover intention* adalah sebuah pengukuran terhadap keinginan karyawan untuk keluar. Teori yang mendukung variabel *turnover intention* ini yaitu teori ekspektasi Victor H. Vroom, menyatakan bahwa hubungan timbal-balik antara yang diinginkan dan yang dibutuhkan berdasarkan hasil kerjanya dapat memotivasi seseorang lebih giat lagi dalam bekerja (Hasibuan, 2008). Sebagian besar orang termotivasi dalam perilaku tertentu untuk mencapai hasil yang diinginkan berupa prestasi kerja yang baik, prestasi kerja dengan hasil kerja yang lebih baik akan menghasilkan gaji, bonus atau hal lain yang akan diberikan perusahaan.

Dimensi *turnover intention* menurut Novliadi (2007) berdasarkan usia karyawan, lamanya bekerja seorang karyawan dan keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Arianto (2001) menyatakan, berbagai perilaku karyawan secara langsung maupun tidak langsung dapat membuat kinerja perusahaan yang telah baik dapat rusak. Turnover Intention juga memiliki dampak yang negatif bagi suatu organisasi karena menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, menurunnya produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif dan bahkan berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia (Dharma, 2013:1). Faktor yang dapat menyebabkan *turnover intention* sehingga berujung pada *turnover intention* sebagai tindakan akhir oleh seorang karyawan adalah ketidaknyamanan kerja yang terdiri dari beberapa faktor kerja yang tidak mendukung sehingga terciptanya ketidaknyamanan yang dirasakan karyawan di perusahaannya itu (Dewi dan Wibawa, 2016).

PT. Evo Properti Solusindo merupakan perusahaan sebagai sebuah perusahaan nasional yang memberikan pelayanan di bidang jasa konsultasi investasi di pasar properti dan sebagai developer properti khususnya di Evoland Residence Kedamean Gresik. Pusat perusahaan PT. Evo Properti Solusindo berlokasi di Jakarta tepatnya di Jl. Pemuda No.65, East Square Lt.1 dan cabang perusahaan ini berlokasi di Surabaya di Jl.Kertomenanggal III No.18. PT.Evo Properti Solusindo juga memiliki anak perusahaan yaitu Koperasi GSM (Gemilang Sejahtera Mandiri) di Surabaya yang memiliki jumlah karyawan dengan tingkat *turnover intention* yang tinggi, hal terlihat dari data yang diperoleh dari bagian HRD PT. Evo Properti Solusindo dimana setiap tahunnya terjadi tingkat *turnover intention* karyawan yang tinggi.

Dalam hal ini peneliti mendapati beberapa kendala yang timbul pada objek penelitian mengenai tingkat *turnover intention* karyawan yang tinggi pada PT. Evo Properti Solusindo, hal ini ditunjukkan dengan menurunnya target kinerja dan

semangat kerja karyawan yang seharusnya dengan motivasi dan SOP (*Standart Operating Procedure*) yang baik, target yang ditetapkan dapat tercapai. Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan yang tinggi, diantaranya adalah stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen karyawan. Penurunan target kinerja terlihat dari data rekap hasil penjualan rumah yang dihasilkan karyawan di PT. Evo Properti Solusindo

**Tabel 1.1**  
**Data Rekap Hasil Penjualan Rumah PT. Evo Properti Solusindo**  
**Pada bulan Januari s/d Juli 2019**

| Bulan         | Jumlah Target Penjualan (Unit) | Jumlah Penjualan (Unit) | Persentase Capaian Penjualan (%) |
|---------------|--------------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| Januari 2019  | 150                            | 55                      | 36,67                            |
| Pebruari 2019 | 150                            | 62                      | 41,33                            |
| Maret 2019    | 150                            | 59                      | 39,33                            |
| April 2019    | 150                            | 45                      | 30,00                            |
| Mei 2019      | 150                            | 63                      | 42,00                            |
| Juni 2019     | 150                            | 67                      | 44,67                            |
| Juli 2019     | 150                            | 44                      | 29,33                            |

Sumber: PT. Evo Properti Solusindo, 2019

Selain penurunan target kinerja seperti yang terlihat pada tabel 1.1, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada HRD PT. Evo Properti Solusindo pada bulan Agustus 2019 diperoleh hasil bahwa tingkat *intent to leave* pada perusahaan ini masih tinggi setiap bulannya. Bahkan pada Bulan Agustus 2019 saat dilakukan wawancara terjadi pengunduran karyawan secara bersama-sama pada departemen atau bagian pemasaran yang dilakukan pada akhir bulan setelah gaji. Hal ini sudah dicegah oleh pihak perusahaan dengan melakukan berbagai upaya seperti memberikan bonus, tunjangan dan jaminan kesehatan

kepada karyawan agar karyawan bisa bekerja secara maksimal. Berikut data karyawan yang keluar pada bulan Agustus 2019.

**Tabel 1.2.**  
**Data Karyawan PT. Evo Properti Solusindo Yang Keluar Pada Periode Bulan Agustus 2019**

| NO   | JABATAN                  | JUMLAH KARYAWAN KELUAR (Orang) | STATUS | KET               |
|--|--------------------------|--------------------------------|--------|-------------------|
| 1  | 2                        | 3                              | 4      | 5                 |
| 1  | Staf                     | 2                              | KELUAR | MENGUNDURKAN DIRI |
| 2  | Bag. Operasional         | 4                              | KELUAR | MENGUNDURKAN DIRI |
| 3  | Marketing /agen property | 9                              | KELUAR | MENGUNDURKAN DIRI |
| Alasan Keluar:<br>– Dapat panggilan kerja ditempat lain<br>– Ingin menambah penghasilan<br>– Ingin mencari pengalaman lain di luar sana<br>– Ajakan teman kerja untuk pindah kerja ditempat lain |                          |                                |        |                   |

Sumber: HRD PT. Evo Properti Solusindo, 2019

Berdasarkan data periode bulan Agustus 2019 diketahui bahwa jumlah karyawan yang mengundurkan diri sebanyak 15 karyawan. Hal ini menjadi permasalahan dalam perusahaan karena sebagian besar karyawan yang keluar pada bagian marketing/agen properti yang merupakan ujung tombak perusahaan dalam menghasilkan laba atau keuntungan. Alasan karyawan keluar juga bervariasi dari mulai ada yang mendapat panggilan kerja ditempat lain, ingin menambah penghasilan karena penghasilannya saat ini dirasakan belum mencukupi kebutuhan keluarga, ingin mencari pengalaman lain di luar sana serta karena adanya ajakan teman kerja untuk pindah kerja ditempat lain.

Agen property saat ini dihadapkan dengan berbagai masalah yang dapat dilihat dalam pertumbuhan ekonomi yang tidak seimbang dan adanya

beberapa masalah yang dihadapi perusahaan agen property sehingga mempengaruhi agen untuk terkena stres. Stres merupakan keadaan yang dinamik yang diinginkan dan hasilnya diartikan sebagai sesuatu hal yang tidak pasti namun sangat penting baginya yang berupa peluang, kendala maupun tuntutan (Robbins, 2006).

Stres kerja dapat mempengaruhi kepuasan serta kinerja karyawan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari (Mauli, 2012) bahwa stres berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja, artinya stres merupakan faktor yang menentukan tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan. Dengan meningkatnya stres, kinerja karyawan cenderung menurun, karena stres membutuhkan karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai kebutuhan pekerjaan. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya (Mauli, 2012) bila stres telah mencapai titik klimaks, maka stres akan cenderung tidak menghasilkan perbaikan kinerja. Bila stres menjadi terlalu besar, kinerja akan mulai menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya sehingga menjadi tidak mampu untuk mengambil keputusan-keputusan dan perilakunya pun menjadi tidak tentu arah sehingga tidak dapat mencapai titik kepuasan kerja karyawan tersebut. (Anggit, 2014)

Stres kerja merupakan hal yang berbeda dari stress pada umumnya. Menurut Caplan et al. (dalam George dan Zakkariya, 2015), stres kerja adalah suatu kondisi yang terjadi pada karyawan ketika ada sesuatu hal pada lingkungan kerja yang menimbulkan gangguan atau ancaman bagi karyawan tersebut. Apabila stres kerja dialami karyawan dibiarkan begitu saja oleh perusahaan, maka akan memiliki dampak yang kurang baik ke perusahaan itu sendiri. Dalam jangka pendek, karyawan akan mengalami penurunan motivasi untuk bekerja dan akan berujung pada buruknya kinerja yang dihasilkan dimana hal ini akan membawa

kerugian bagi perusahaan. Sedangkan dalam jangka panjang, karyawan akan merasa tidak tahan akibat berada di bawah tekanan dalam waktu yang lama sehingga karyawan tersebut memiliki kondisi fisik dan psikis yang kurang sehat dan bahkan bisa saja memutuskan untuk keluar dari perusahaan dengan harapan akan menemukan tempat bekerja yang memiliki lingkungan kerja yang baik sehingga tidak membuat karyawan tersebut mengalami stres kerja yang terlalu berat.

Faktor yang mempengaruhi stres kerja dapat berupa faktor organisasi itu sendiri, faktor lingkungan, serta faktor individunya. Fakta yang terjadi pada PT. Evo Properti Solusindo mengalami beberapa masalah yang mempengaruhi stres kerja misalnya, adanya tuntutan tugas ketika agen tidak mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga membuat agen merasa stres, adanya perubahan situasi bisnis dimana perusahaan properti saling bersaing dan membuat agen merasa tersaingi sehingga tidak mampu mendapatkan konsumen. Salah satu dampak stres dari kelima jenis konsekuensi dampak stres terhadap organisasi berupa keabsenan, rendahnya produktivitas, *turnover* meningkat, ketidakpuasan kerja, keterasingan rekan sekerja, dan menurunnya keterikatan serta kesetiaan pada organisasinya (Hermitha, 2011).

Teori yang menentukan variabel stres kerja yaitu teori motivasi Herzberg (1966), dimana faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik terkait dengan perasaan dan keinginan individu. Distress merupakan kondisi stres yang berdampak negatif, sedangkan eustress merupakan stres yang memberikan dampak positif (Murtiningrum, 2006). Stres bisa membuat ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*), meningkatnya *turnover*, dan kehilangan tenaga kerja (Nugroho, 2008). Klassen (2011), mengemukakan stres kerja mempunyai pengaruh positif dengan *turnover intention*, stres kerja yang dihadapi karyawan secara berlebihan berimplikasi terhadap *turnover intention*.

Richardson (2007) menyatakan ketidakpuasan terjadi ketika seorang karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya karena dengan keluar dari pekerjaannya maka, karyawan tersebut berharap untuk mendapatkan pekerjaan lain yang mampu memberikan kepuasan kerja dengan lebih baik.

Kepuasan kerja adalah gambaran spesifik seseorang terhadap pekerjaannya dan komitmen organisasi adalah gambaran besarnya (Yaqin, 2013). Sedangkan Mathis dan Jackson (2009) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi secara umum didefinisikan sebagai elemen inti dari loyalitas terhadap organisasi, identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan dalam organisasi Lambert et al. (2012) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah obligasi untuk seluruh organisasi, dan tidak untuk pekerjaan, kelompok kerja, atau keyakinan akan pentingnya pekerjaan itu sendiri. Komitmen organisasi yang tinggi memiliki hubungan yang negatif dengan tingkat turnover karyawan. Karyawan yang memiliki loyalitas baik menunjukkan adanya komitmen organisasi yang baik dimiliki karyawan. Sedangkan loyalitas yang rendah menunjukkan rendahnya komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan. Komitmen organisasi merupakan salah satu topik yang selalu menarik untuk dikaji dan diteliti karena paling banyak diamati sekaligus fenomena yang paling sedikit dipahami. Komitmen organisasi merupakan ukuran kekuatan identifikasi karyawan dengan tujuan dan nilai organisasi serta terlibat di dalamnya, komitmen organisasi juga menjadi indikator yang lebih baik bagi karyawan yang ingin tetap pada pekerjaannya atau ingin pindah.

Komitmen organisasi memberikan timbal balik baik bagi karyawan dan perusahaan. Untuk itu perlu bagi perusahaan untuk memperhatikan komitmen

organisasi yang dimiliki oleh karyawan demi kemajuan dan keberlangsungan perusahaan .

*Turnover intention* yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang karyawan untuk pindah diperusahaan tempat mereka bekerja sebelumnya (Nelwan, 2008). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu bahwa untuk memicu seseorang keluar dari organisasinya, disebabkan oleh ketidakpuasan atas pembayaran yang diterima, begitupun sebaliknya (Wang *et al.*, 2010).

Riyanto (2008) menyatakan ketidakpuasan menjadi pemikiran untuk berhenti dari perusahaan sebelumnya sebab ketika karyawan berhenti dari pekerjaannya saat ini, karyawan tersebut akan berharap untuk mendapatkan pekerjaan di luar pekerjaan sebelumnya yang akan memberikan kepuasan kerja yang lebih baik lagi bagi karyawannya. Abraham (1999) menyatakan adanya hubungan yang signifikan negatif terhadap kepuasan kerja dengan *turnover intention*, dan *turnover intention* akan menurun secara signifikan apabila kepuasan kerja meningkat.

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan pada latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul penelitian:

**“Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan PT. Evo Properti Solusindo di Surabaya”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Evo Properti Solusindo di Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Evo Properti Solusindo di Surabaya?

3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pada karyawan PT. Evo Properti Solusindo di Surabaya?
4. Apakah stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Evo Properti Solusindo di Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Evo Properti Solusindo di Surabaya.
2. Untuk menganalisa pengaruh kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Evo Properti Solusindo di Surabaya.
3. Untuk menganalisa pengaruh komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Evo Properti Solusindo di Surabaya
4. Untuk menganalisa pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Evo Properti Solusindo di Surabaya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, serta wawasan bagi penulis pada khususnya, dan para akademisi pada umumnya, sekaligus dijadikan sebagai bahan tambahan referensi

khususnya yang berkaitan dengan masalah faktor yang mempengaruhi turnover intention karyawan.

2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan ,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi para peneliti dalam melakukan penelitian yang sejenis, sekaligus bisa dijadikan sebagai bahan pembandingan terhadap hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya

3. Aspek praktis,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau referensi untuk membantu perusahaan untuk mengatasi permasalahan dalam hal peningkatan kinerja karyawan