

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu perusahaan atau organisasi tidak selalu dengan jumlah keuntungan yang di dapat dalam penjualan ada hal yang lebih penting yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai tenaga kerja pada suatu perusahaan atau organisasi. Suatu perusahaan atau organisasi harus mempunyai cara untuk mengelola sumber daya manusia baik dan berkualitas, dalam pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan mempunyai sikap-sikap positif untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan merupakan aset terpenting suatu perusahaan atau organisasi yang harus dibina agar dapat memberikan efek positif, kompeten dan memiliki daya saing yang tinggi.

Menurut Halimsetiono dalam Maulidah dan Pangestuti (2022) tujuan organisasi dapat tercapai jika organisasi mengatur sumber daya manusia yang dimiliki secara bagus. Untuk membentuk SDM terbaik di dalam suatu perusahaan diperlukan tingginya tingkat kepuasan kerja oleh setiap karyawannya. Menurut Trisnawati et al (2021) setiap organisasi akan berfokus untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki guna mencapai tujuan perusahaan dengan efektif supaya kualitas kerja bisa meningkat.

Menurut Bimaputra dan Parwoto (2020) sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dan tujuan dari suatu perusahaan, sumber daya manusia ini menunjang perusahaan dengan karya, bakat, dan dorongan yang dimilikinya, maka untuk menghubungkan semua cakupan sumber daya manusia perlu adanya manajerial yang baik. Hal ini menandakan bahwa diperlukan adanya proses pengelolaan sumber daya manusia yang baik di dalam suatu perusahaan. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para karyawannya dengan baik agar karyawan yang memiliki kualifikasi yang baik di dalam perusahaan tidak memiliki keinginan untuk pindah bahkan meninggalkan perusahaan (turnover intention) karena kurang mendapat perhatian dari perusahaan.

Fauziridwan et al.(2018) menyatakan turnover intention merupakan risiko suatu perusahaan dalam menangani sumber daya manusianya sebagai kekuatan dan pencapaian tujuan. Ketika sebuah perusahaan memasuki proses rekrutmen tenaga kerja, risiko jangka panjangnya adalah perusahaan harus memiliki kesiapan ketika tenaga kerja memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Turnover yang tinggi dalam perusahaan, menjadi sebuah permasalahan yang ada didalam perusahaan. Hal ini dipandang oleh perusahaan bahwa tingginya turnover akan membuat perusahaan mengeluarkan biaya yang lebih besar. Perusahaan perlu mendapatkan karyawan baru supaya aktivitas operasional bisa berjalan secara efektif dan efisien. Untuk mendapatkan

karyawan baru, perusahaan perlu mengeluarkan biaya untuk proses penerimaan, pelatihan, dan biaya yang dipakai guna menyelesaikan rotasi karyawan tersebut Ridlo (2012). Tujuan suatu organisasi dapat terwujud apabila tingkat turnover intention rendah. Pergantian karyawan merupakan persoalan yang penting bagi perusahaan dan karyawan.

Turnover intention karyawan pasti memiliki faktor atau variabel yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk berhenti bekerja pada perusahaan, salahsatunya ialah beban kerja. Beban kerja didefinisikan oleh Robbins dan Judge dalam Fauziridwan et al., (2018) dimana perubahan beban kerja cenderung mengubah tingkat stres karyawan. Ketika beban kerja meningkat tanpa diikuti dengan turnaround time yang seimbang maka akan menyebabkan karyawan mengalami stres fisik dan mental. Beban kerja juga merupakan sesuatu yang muncul dari interksi antara tuntutan tugas – tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, prilaku dan persepsi dari kerja.

Selain beban kerja, variabel yang mempengaruhi turnover intention dari karyawan ialah kepuasan kerja. Menurut Robbins dalam Wonowijoyo & Tanoto (2018) seseorang selisih antara banyaknya ganjaraan yang diterima seseorang pekerja dan banyaknya ganjaran yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja juga dapat dikatakan sebagai perasaan dalam mencapai suatu prestasi, dan bagaimana suksesnya karyawan pada pekerjaannya dimana dapat memiliki hubungan langsung terhadap performa karyawan dan juga kesejahteraan karyawan Chandra Putra et al., (2020).

Robbins dan Judge (2017) mengatakan istilah kepuasan kerja (Job Satisfacation) merujuk ke sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu sedangkan seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap kerja itu.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif ialah PT. United Motor Center Suzuki, PT. United Motors Company didirikan di Surabaya pada tahun 1952. Perusahaan otomotif multinasional ini berlokasi di Jalan Basuki Rakhmat No.14. Seiring dengan peraturan pemerintah mengenai pemakaian nama perseroan terbatas, maka sejak tahun 2011 PT. United Motors Company berubah nama menjadi PT. United Motors Centre.

Dengan pertumbuhan populasi yang pesat secara otomatis tuntutan akan pelayanan penjualan dan purna jual meningkat pula, sehingga dengan pertimbangan ini lokasi perusahaan pada tahun 1989 dipindahkan ke Jalan Ahmad Yani 40 – 44 Surabaya. Perpindahan lokasi tidak akan berarti banyak apabila tidak diiringi dengan kemampuan SDM yang secara resposif menangkap keinginan dan tuntutan pelanggan.

Bedasarkan kunjungan dari peneliti ke PT. United Motors Center Suzuki Surabaya pada divisi sales & marketing, didapat data berupa data turnover sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Turnover PT. United Motors Center Suzuki Divisi Sales & Marketing

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan		Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Presentase Turnover
		Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar		
2020	30	18	6	42	16,66%
2021	42	8	6	44	13,95%
2022	44	12	10	46	22,22%

Sumber : PT. UMC Suzuki Surabaya

Bedasarkan data turnover karyawan PT. UMC Suzuki Surabaya pada tahun 2021 dengan presentase turnover karyawan sebesar 13,95% yang mana telah menurun apabila dibandingkan pada tahun sebelumnya. Sedangkan pada tahun 2022 dengan presentase turnover 22,22% yang mana lonjakan turnover pada tahun 2022 naik sebesar 8,27% dibandingkan tahun sebelumnya dan juga melebihi tahun 2020.

Pada fenomena lonjakan presentase turnover pada divisi sales & marketing yang terjadi maka memiliki arti tingkat keinginan keluar dari karyawan semakin tinggi dan memiliki indikasi bahwa karyawan mengalami ketidakpuasan dan ketidaknyamanan dalam menjalankan tugas sebagai karyawan yang mana akan menjadi sebuah permasalahan bagi perusahaan karena perusahaan akan terhambat dalam mencapai sebuah tujuan.

Menurut Gallup dalam Iskandar (2021), turnover yang ideal adalah 10% dalam setahun. Tapi, presentase ideal bisa berbeda antara satu industri dengan industri lain dan satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Namun, perusahaan tak cukup hanya menilai rendah tingginya turnover, karena bisa jadi

turnover yang masih termasuk ideal berdasarkan standar Gallup, ternyata berpengaruh signifikan terhadap bottom line perusahaan. Oleh karena itu, hendaknya perusahaan melihat ‘siapa yang keluar’ untuk mencari tahu akar masalah dan mengatasinya. Pada PT.UMC Suzuki Surabaya didapat data berupa target penjualan sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Target Penjualan PT. UMC Suzuki Surabaya

Tahun	Target (Unit)	Actual (Unit)	Presentase Pencapaian
2020	11.547	5.457	47,25%
2021	8.227	6.977	84,80%
2022	9.288	6.659	71,69%

Sumber : PT. UMC Suzuki Surabaya

Berdasarkan data target penjualan PT. UMC Suzuki didapat pada tahun 2020 dengan target 11.547 unit namun produk yang terjual sebanyak 5.457 unit atau 47,25% terpenuhi dari target penjualan yang telah ditentukan. Pada tahun 2021 dengan target penjualan sebanyak 8.227 unit namun unit yang terjual sebanyak 6.977 atau 84,80% target terpenuhi. Sedangkan pada tahun 2022 target penjualan kembali dinaikan dengan jumlah 9.288 unit namun unit yang terjual sebanyak 6.659 atau 71,69% unit yang terpenuhi dari target penjualan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam 3 tahun berturut – turut PT. UMC Suzuki masih belum memenuhi target yang telah ditentukan dan perbandingan presentase pencapaian target penjualan dari tahun 2021 dan 2022 mengalami penurunan presentase.

Data target penjualan pada tahun 2022 sejalan dengan tingkat presentase turnover tahun 2022 yang mana presentase turnover karyawan yang meningkat

dibandingkan tahun 2021, hal ini mengindikasikan bahwa karyawan merasa terbenani oleh target penjualan yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan karyawan setempat objek penelitian juga mendapatkan bahwa karyawan merasa dengan kendala yang ada di lapangan, atasan tidak menghiraukan dan juga tetap menekan karyawan untuk mencapai jumlah target yang diberikan sehingga karyawan merasa tertekan dengan tingginya target yang diberikan dan juga tidak mendapatkan arahan dan evaluasi yang dapat memecahkan permasalahan. Maka dengan ini beban kerja karyawan memiliki indikasi mempengaruhi keinginan karyawan untuk berhenti bekerja.

Menurut Robbins dalam Priyono (2018) faktor – faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan diantaranya kepuasan kerja. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan PT.UMC Suzuki pada divisi sales & marketing, peneliti menemukan bahwa karyawan merasa ketidakpuasan terhadap atasan yang sering mengabaikan kendala yang dialami oleh karyawan di lapangan, dan juga pada pekerjaannya karyawan yang sudah mengabdikan bertahun – tahun dengan kinerja yang baik ditunjukkan oleh pencapaian penjualan yang mendekati target namun jenjang karir yang tak kunjung meningkat, karyawan merasa kesempatan promosi yang sangat berkemungkinan kecil. Hal

ini mengindikasikan bahwa ketidapuasan yang dialami karyawan dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk berhenti bekerja atau ingin berpindah pekerjaan.

Fenomena yang terdapat pada PT. UMC Suzuki Surabaya ini, penulis mengangkat judul penelitian ini yaitu “**Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada PT. UMC Suzuki Surabaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap turnover intention karyawan PT. UMC Suzuki Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap turnover intention karyawan PT. UMC Suzuki Surabaya?

1.3 Tujuan Masalah

Bedasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap turnover karyawan pada PT. UMC Suzuki Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover karyawan pada PT. UMC Suzuki Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat untuk memberikan saran dan juga informasi sebagai masukan dalam usaha meningkatkan evaluasi pada beban kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention pada bagian sales & marketing pada PT. UMC Suzuki Surabaya.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen serta dapat menjadi referensi dan bahan penelitian dan untuk menambah literatur bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

3. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat diharapkan bermanfaat bagi penulis yang lainnya sebagai bahan masukan maupun pertimbangan agar dapat meningkatkan kemampuan menulis karya ilmiah dan hasil penelitian ini dapat memperluas ilmu pengetahuan peneliti tentang Pengaruh beban kerjadan kepuasan kerja terhadap turnover intention.