

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, dengan seiring adanya kemajuan zaman, baik dari segi teknologi dan informasi terus berkembang. Persaingan dari berbagai hal, terutama di bidang ekonomi bisnis semakin sengit. Sejalan dengan persaingan yang ada, tantangan dan perkembangan dari pihak-pihak eksternal yang menuntut untuk terjadinya perkembangan dari pihak internal. Perusahaan baik yang menjual barang atau jasa bersaing untuk dapat bertahan dengan terus mengikuti perkembangan dunia.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dari dalam suatu perusahaan dapat menentukan bagaimana aspek-aspek lain dalam internal perusahaan dapat berjalan, dengan SDM yang dikelola dengan baik maka aspek internal dari perusahaan dapat dikatakan juga berjalan dengan baik. Selain itu, SDM merupakan komponen dalam perusahaan yang berharga dan penting yang dimiliki oleh suatu organisasi.

Perkembangan dunia yang pesat, dapat meningkatkan persaingan antar manusia, kebutuhan, dan tuntutan karyawan terus meningkat. Hal ini membuat karyawan memiliki standar yang tinggi untuk merasakan kepuasan dalam perusahaan. Selain itu, dengan rasa kepuasan yang perlu dipenuhi juga sejalan dengan komitmen organisasional karyawan pada perusahaan. Apabila hal-hal tersebut tidak dipenuhi, maka karyawan akan mulai memikirkan untuk pindah dari perusahaan. Keinginan untuk pindah atau *turnover intention* ini dapat menghambat

perusahaan berkembang atau bahkan mencapai tujuan perusahaan. Hal ini disebabkan karena dengan karyawan-karyawan yang telah bekerja dengan baik, tetapi memiliki keinginan untuk keluar membuat perusahaan harus mencari pengganti dengan harapan kompetensi karyawan pengganti sama, tetapi hal tersebut belum tentu dapat terjadi. Selain itu, dengan adanya pergantian karyawan dapat membuat perusahaan mengeluarkan dana yang tidak sedikit, seperti dana yang dikeluarkan untuk perekrutan, pelatihan, dan berbagai dana tidak langsung yang harus dikeluarkan oleh perusahaan.

Definisi dari *turnover intention* banyak dijelaskan pada jurnal ataupun penelitian-penelitian sebelumnya. Salah satunya menurut Dharma (2013:1) dalam Wiyono (2020) bahwa *turnover intention* sendiri merupakan suatu perilaku oleh karyawan yang memiliki kecenderungan untuk mencari pekerjaan yang baru di perusahaan lain atau karyawan telah yang memiliki rencana untuk keluar dari perusahaan atau organisasi di kemudian hari. *Turnover intention* dapat berorientasi pada hasil evaluasi yang dilakukan secara pribadi terkait bagaimana kelanjutan hubungan antara individu dengan organisasional yang membuat karyawan tersebut meninggalkan organisasional. Dijelaskan juga oleh Lekatompessy (2003) dalam Sentana dan Surya (2017:5234) bahwa *turnover intention* lebih cenderung pada kenyataan yang akan dihadapi oleh organisasional berupa jumlah karyawan yang kemudian meninggalkan organisasional.

Turnover intention juga berorientasi pada bagaimana hasil evaluasi setiap individu terkait bagaimana dan seperti apa kelanjutan hubungan setiap individu tersebut dengan organisasional dan belum ditunjukkan adanya tindakan pasti untuk

karyawan meninggalkan organisasional. *Turnover intention* menjelaskan jika pada suatu realitas bahwa dalam suatu waktu tertentu terdapat beberapa karyawan yang akan meninggalkan organisasional. Selain itu, *turnover intention* dapat dijelaskan dengan kecenderungan oleh karyawan yang hendak mencari pekerjaan di tempat lain, dengan mengacu pada hasil evaluasi yang dilakukan secara pribadi oleh karyawan tersebut terkait hubungannya dengan perusahaan.

Aspek-aspek yang dapat menyebabkan seorang karyawan melakukan *turnover intention*, seperti apakah kepuasan kerja dirasakan oleh seorang karyawan, bagaimana komitmen organisasional karyawan tersebut dengan perusahaan, apakah karyawan tersebut merasa jenuh dengan pekerjaan yang dilakukannya saat ini, dan sebagainya. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan untuk memiliki keinginan untuk pindah atau keluar dari pekerjaannya adalah rendahnya tingkat komitmen organisasional karyawan tersebut. Karyawan yang memiliki rasa komitmen organisasional tinggi, meskipun rasa puas tidak tinggi, tetapi karyawan tersebut cenderung sedikit atau bahkan tidak sama sekali meninggalkan perusahaan. Hal ini disebabkan karena rasa setia dan tanggung jawab dari karyawan untuk tetap tinggal di perusahaan. Untuk kelancaran dari suatu perusahaan komitmen dari karyawan sangat diperlukan. Hal ini disebabkan karena komitmen dapat meningkatkan daya saing karyawan sehingga membuat karyawan lebih memiliki keinginan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik, baik secara optimal, bertanggung jawab, juga profesional.

Komitmen yang dimiliki oleh karyawan dapat menjadi acuan oleh karyawan tersebut untuk tetap loyal terhadap perusahaan, dimana karyawan masih ingin terus

berada di perusahaan. Berkaitan dengan hal tersebut, adanya komitmen dari karyawan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Komitmen organisasi atau *organizational commitment* merupakan sikap dari keinginan yang besar dari karyawan untuk tetap berada di perusahaan sebagai anggota. Komitmen organisasional adalah suatu kondisi yang ditunjukkan untuk menilai bagaimana seorang pekerja mengenali dan memahami perusahaan, serta memiliki keinginan untuk dapat melanjutkan pekerjaannya dalam perusahaan tersebut (Rehman *et al.*, 2013). Rasa percaya dan yakin karyawan terhadap perusahaan atas nilai-nilai yang ada dalam organisasi dapat meningkatkan komitmen organisasional pada karyawan. Komitmen organisasional dapat menunjukkan tingkat loyalitas karyawan kepada perusahaan. Hal ini dapat terjadi karena karyawan yang memiliki komitmen organisasional menunjukkan rasa ikut memiliki baik secara individu terhadap pekerjaan, terutama terhadap perusahaan.

Faktor yang dapat membuat karyawan memilih untuk meninggalkan pekerjaannya di perusahaan yaitu rasa jenuh dalam bekerja atau *job burnout*. WHO pada tahun 2019 tidak mengklasifikasikan *burnout* sebagai penyakit medis, tetapi merupakan fenomena bekerja yang digambarkan sebagai suatu sindrom yang diakibatkan oleh stres di tempat kerja dan keadaan yang tidak dapat dikendalikan oleh karyawan. Maharani dan Triyoga (2012) Sintyadewi dan Dewi, (2020) menjelaskan bahwa *burnout* adalah indikasi dari kelelahan secara emosional yang diakibatkan oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi dan dialami oleh karyawan dalam tingkatan yang sering, dimana karyawan tersebut harus melayani kebutuhan orang banyak. Dijelaskan oleh WHO bahwa burnout memiliki tiga dimensi, yaitu

perasaan kelelahan, peningkatan perasaan negatif atau sinisme karyawan terkait dengan pekerjaan, dan mengurangi efisiensi dari bekerja secara profesional.

Bersasarkan literatur oleh Gonul dan Ceyhun (2014) dari penelitian oleh Sintyadewi dan Dewi (2020) bahwa *job burnout* yaitu suatu respon yang berkesinambungan, terkait faktor-faktor penyebab stres, dimana faktor-faktor tersebut secara berlanjut terjadi di tempat kerja yang menjadi hasil perpaduan dari pekerja dan pekerjaan itu sendiri. *Burnout* dapat dijelaskan sebagai kondisi yang dirasakan oleh karyawan berupa stres kronis, dimana karyawan merasa lelah, baik secara fisik, emosional, dan mental yang diakibatkan oleh pekerjaan yang dilakukan.

Karyawan yang memiliki perasaan *burnout* ini merasa keberatan terkait tantangan akan tanggung jawab dalam bekerja. Apabila karyawan telah merasakan *job burnout*, maka dapat mempengaruhi pekerjaan, seperti tidak fokus dalam bekerja, merasa tidak nyaman, dan tidak puas terkait pekerjaan yang dapat membuat karyawan cenderung memilih untuk pergi dari pekerjaannya. *Burnout* memiliki pengaruh ke arah positif dan cenderung signifikan dengan tingkat *turnover intention* dari karyawan. Kemudian dijelaskan apabila tingkat *job burnout* pada perusahaan tinggi maka tingkat intensitas untuk keluar dari perusahaan tersebut juga tinggi, begitu juga sebaliknya (Sintyadewi dan Dewi, 2020:2325-2326).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi yaitu *job satisfaction*. Pada dasarnya *job satisfaction* atau yang sering disebut kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang dirasakan secara personal oleh setiap karyawan. Kepuasan kerja atau *job satisfaction* yaitu perasaan apapun yang dirasakan oleh seorang karyawan terkait

dengan pekerjaan yang dilakukan. Seseorang karyawan dapat dikatakan puas dengan pekerjaannya apabila dalam menjalankan pekerjaan tersebut telah sesuai dengan apa yang diharapkan (Chen et. al, 2010:46). Karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya lebih memiliki kemungkinan untuk setia pada perusahaan dalam jangka panjang. Berbanding terbalik, apabila seorang karyawan tidak memiliki rasa puas terkait hal-hal yang dikerjakan, karyawan tersebut lebih cenderung untuk memiliki kecenderungan pada *turnover intention* atau keinginan keluar dari perusahaan (Saeed *et al.*, 2014 dalam Destiyana, Sarnianto, Driawan, 2019:558).

Literatur oleh Susilo dan Satrya (2019:3722-3733) dijelaskan bahwa kepuasan kerja atau *job satisfaction* memiliki sinonim ke arah yang negatif, serta termasuk signifikan terhadap tingkat *turnover intention* karyawan. Kemudian, dapat dijelaskan bahwa perusahaan harus berusaha untuk dapat meningkatkan rasa puas karyawan akan pekerjaan yang dilakukan di perusahaan. Dengan begitu, dapat mengurangi tingkat *turnover intention* atau keinginan untuk pindah kerja oleh karyawan dalam perusahaan. Salah satu aspek dari *job satisfaction* dari karyawan yaitu kepuasan dalam hal gaji.

Dilansir oleh *farazinix dot com*, jika Jawa Timur memiliki Upah Minimum Provinsi (UMP) 2022 sebesar Rp.1.868.777 dan menjadi urutan 15 dari 34 provinsi di Indonesia dengan UMP tertinggi.

Gambar 1.1 UMP di Indonesia Tahun 2022



Sumber: <https://farazinix.com>, 2022

Gambar 1.2 UMK di Jawa Timur 2022

#infografiSS	Suara Surabaya FM 100	#infografiSS	Suara Surabaya FM 100
KABUPATEN/KOTA	UMK TAHUN 2022	KABUPATEN/KOTA	UMK TAHUN 2022
KOTA SURABAYA	Rp. 4.375.479,19	KABUPATEN KEDIRI	Rp. 2.043.422,93
KABUPATEN GRESIK	Rp. 4.372.030,51	KOTA BLITAR	Rp. 2.039.024,44
KABUPATEN SIDOARJO	Rp. 4.368.581,85	KABUPATEN TULUNGAGUNG	Rp. 2.029.358,67
KABUPATEN PASURUAN	Rp. 4.365.133,19	KABUPATEN BLITAR	Rp. 2.015.071,18
KABUPATEN MOJOKERTO	Rp. 4.354.787,17	KABUPATEN LUMAJANG	Rp. 2.000.607,20
KABUPATEN MALANG	Rp. 3.068.275,36	KOTA MADIUN	Rp. 1.991.105,79
KOTA MALANG	Rp. 2.994.143,98	KABUPATEN SUMENEP	Rp. 1.978.927,22
KOTA PASURUAN	Rp. 2.838.837,64	KABUPATEN NGANJUK	Rp. 1.970.006,41
KOTA BATU	Rp. 2.830.367,09	KABUPATEN NGAWI	Rp. 1.962.585,99
KABUPATEN JOMBANG	Rp. 2.654.095,88	KABUPATEN PACITAN	Rp. 1.961.154,77
KABUPATEN PROBOLINGGO	Rp. 2.553.265,95	KABUPATEN BONDOWOSO	Rp. 1.958.640,12
KABUPATEN TUBAN	Rp. 2.539.224,88	KABUPATEN MADIUN	Rp. 1.958.410,31
KOTA MOJOKERTO	Rp. 2.510.452,36	KABUPATEN MAGETAN	Rp. 1.957.329,43
KABUPATEN LAMONGAN	Rp. 2.501.977,27	KABUPATEN BANGKALAN	Rp. 1.956.773,48
KOTA PROBOLINGGO	Rp. 2.376.240,63	KABUPATEN PONOROGO	Rp. 1.954.281,32
KABUPATEN JEMBER	Rp. 2.355.662,91	KABUPATEN TRENGGALEK	Rp. 1.944.932,74
KABUPATEN BANYUWANGI	Rp. 2.328.899,12	KABUPATEN SITUBONDO	Rp. 1.942.750,77
KOTA KEDIRI	Rp. 2.118.116,63	KABUPATEN PAMENKASAN	Rp. 1.939.686,39
KABUPATEN BOJONEGORO	Rp. 2.079.568,07	KABUPATEN SAMPANG	Rp. 1.922.122,97

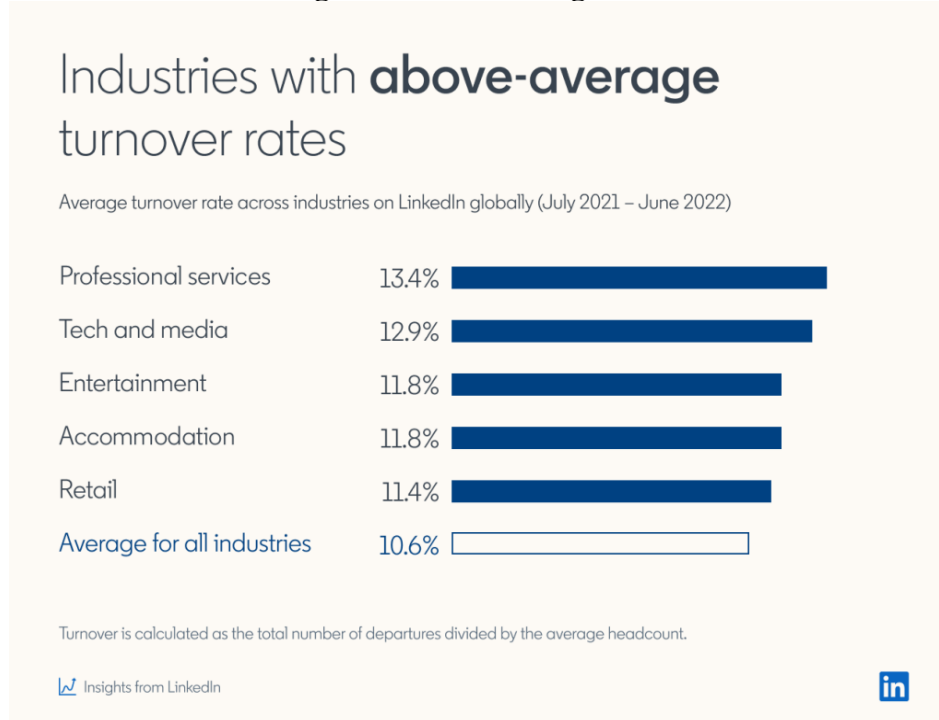
Sumber: <https://www.suarasurabaya.net/>, 2022

Sedangkan Kabupaten Bojonegoro menjadi Upah Minimum Kota/Kabupaten (UMK) diurutan 19 diantara 38 kota dan kabupaten di Jawa Timur pada tahun dengan upah sebesar Rp.2.079.568,07 (dilansir oleh *suara surabaya dot net*).

Tinggi rendahnya upah dan kemungkinan naiknya upah dapat menjadi pengaruh dari *job satisfaction* pada karyawan.

Dikutip oleh Katadata bahwa dua perusahaan *startup* di tahun 2019, yaitu HappyFresh dan RedDoorz mengungkapkan bahwa setiap tahun, tenaga kerja yang keluar dari perusahaan yaitu kurang lebih 25%. Dijelaskan oleh *group OD and HRBP* HappyFresh jika kebanyakan tenaga kerja yang keluar dari perusahaan memiliki pengalaman bekerja dalam perusahaan dari dua hingga tiga tahun. Banyak tenaga kerja yang memberikan alasan pengunduran diri yaitu ingin meningkatkan karirnya. Sedangkan dari pihak RedDoorz, diwakilkan oleh *Chief Commercial Officer* bahwa terdapat beberapa alasan mengapa tenaga kerja keluar dari perusahaan, yaitu budaya di perusahaan tidak sesuai, ingin meningkatkan karier, dan melakukan pengembangan diri.

Gambar 1.3 Industri dengan Rata-Rata Tingkat *Turnover* LinkedIn Global

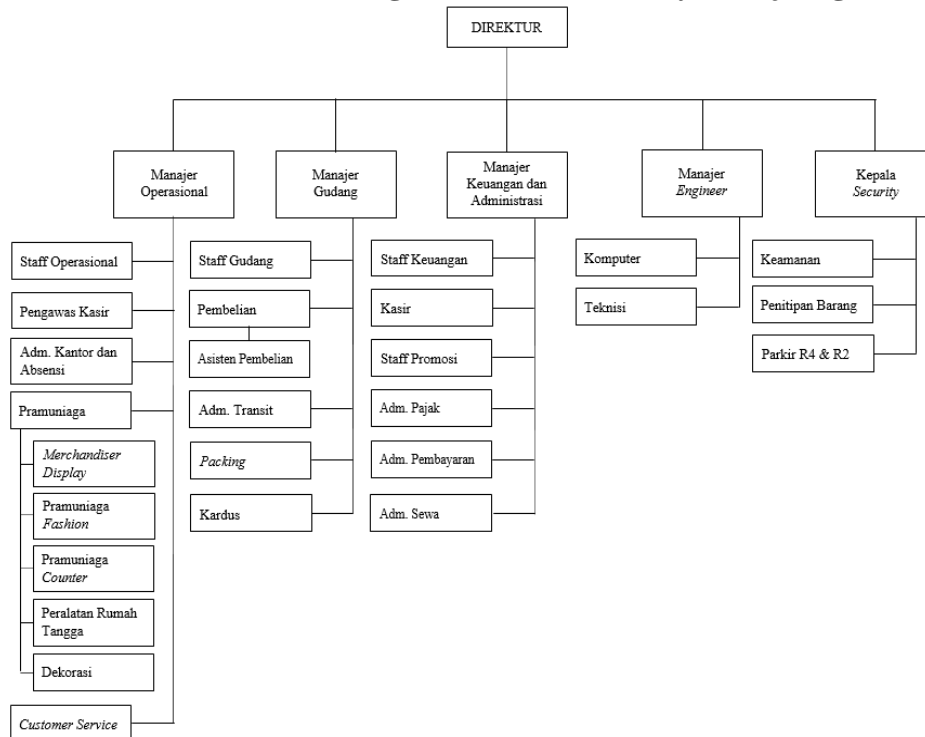


Sumber: *LinkedIn.com*, 2022

Dibagikan di laman LinkedIn menjelaskan bahwa tingkat *turnover intention* bervariasi dalam berbagai divisi seperti karyawan yang dari divisi SDM memiliki tingkat *turnover intention* tertinggi dengan 14,6%, di sisi lain, karyawan di bidang administrasi memiliki tingkat *turnover intention* terendah, yaitu 7,8%. Dari data yang ditunjukkan oleh LinkedIn, terdapat industri dengan tingkat *turnover* di atas rata-rata dari seluruh industri di LinkedIn secara global pada periode Juli 2021 hingga Juni 2022 seperti yang terdapat pada gambar 1.3, yaitu diantaranya layanan profesional sebanyak 13,4%, teknologi dan media sebesar 12,9%, hiburan sebesar 11,8%, industri akomodasi yaitu 11,8%, ritel sebanyak 11,4%, dan rata-rata untuk semua industri sebesar 10,6%. Sesuai dengan data dari LinkedIn, dilaporkan oleh Michael Page di tahun 2021, sebanyak 63% tenaga kerja profesional di bidang teknologi melakukan antisipasi dengan mencari peluang pekerjaan di tempat lain dan 30% secara pasif terbuka jika terdapat peluang pekerjaan di tempat lain, tetapi juga menunjukkan peningkatan dalam kerja.

Sedangkan untuk industri-industri yang memiliki tingkat *turnover* di bawah rata-rata dari seluruh industri di LinkedIn secara global pada periode Juli 2021 hingga Juni 2022, yaitu administrasi pemerintah hanya sebesar 8,4%, konstruksi sebanyak 9,2%, real estate yaitu 9,3%, industri transportasi sebesar 9,3%, dan manufaktur yaitu 9,3%. Dari data yang ditampilkan di atas, salah satu industri yang memiliki tingkat *turnover* di atas rata-rata yaitu industri ritel. Usaha ritel yaitu usaha menjual barang dan jasa kepada konsumen. Usaha ritel dapat berupa toko kelontong, agen makanan, swalayan, dan sebagainya.

Gambar 1.4 Struktur Organisasi Bravo Swalayan Bojonegoro



Sumber: Bravo Swalayan Bojonegoro, 2022

Dalam struktur organisasi yang telah terdapat batasan yang mencakup tugas dan tanggung jawab dari setiap tenaga kerja yang sesuai dengan bidang yang dikuasai. Hal tersebut tergambar secara garis besar dari struktur organisasi lini dan staf-staf yang bertanggung jawab pada bagian masing-masing. Dari struktur organisasi di atas, penjelasan dan banyak karyawan dari setiap posisi dijelaskan dengan:

1. Direktur

Direktur adalah pemimpin dari suatu perusahaan dalam hal ini adalah swalayan, dimana direktur memiliki tanggung jawab dari operasional swalayan. Beberapa tugas dari direktur seperti melakukan implementasi dan mengorganisir bagaimana perusahaan beroperasi supaya tetap bergerak sesuai dengan visi dan misi dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain itu

juga melakukan pengawasan terkait kompetisi dari internal dan eksternal perusahaan, serta melakukan evaluasi.

Terdapat satu orang yang menjadi direktur dari Bravo Swalayan Bojonegoro.

2. Manajer

Manajer adalah Manajer merupakan seseorang yang bertugas untuk merencanakan, mengatur, dan mengorganisasi pekerjaan dari karyawan-karyawan dalam suatu perusahaan. Hal tersebut dilakukan supaya perusahaan dapat mengontrol tenaga kerjanya dapat mencapai tujuan dari perusahaan. Beberapa tugas dari manajer yaitu mengatur dan mengendalikan dari tim yang di bawahnya supaya anggota dalam tim tersebut bekerja dengan baik dan sesuai, pengambil keputusan jika diperlukan, dan sebagainya. Manajer juga melakukan evaluasi, evaluasi ini dilakukan dengan seluruh anggota tim, dilakukannya evaluasi diharapkan dapat membuat anggota tim memanfaatkan hasil evaluasi untuk melakukan introspeksi pada pekerjaannya. Posisi manajer menyesuaikan dengan divisi atau tim di bawahnya, seperti manajer operasional yaitu berfokus pada operasional pada perusahaan.

Terdapat empat orang yang menjadi manajer dari Bravo Swalayan Bojonegoro, yaitu diantaranya manajer operasional, manajer gudang, manajer keuangan dan administrasi, serta manajer *engineer*.

3. Ketua Divisi

Ketua divisi merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan koordinasi seluruh anggota dalam tim dengan maksud supaya

mencapai tujuan bersama dari perusahaan. Beberapa tugas dari ketua divisi adalah seperti membangun dan menjaga hubungan kerja sama dari tiap anggota dalam tim. Kemudian bertanggung jawab pada ketua dalam melaksanakan tugas dari tim. Selain itu, melakukan koordinasi dan mewakili kepentingan organisasi dalam tim atau divisi, dan tugas-tugas lainnya.

Dalam Bravo Swalayan Bojonegoro terdapat satu orang yang menjadi ketua divisi, yaitu ketua keamanan.

4. Operasional

Divisi operasional melakukan segala pengelolaan terkait perusahaan secara menyeluruh. Disebabkan oleh pekerjaan yang mencakup banyak hal, maka dalam divisi operasional dibagi menjadi beberapa bagian seperti staf operasional, pengawas kasir, administrator kantor dan absensi, *customer service*, dan pramuniaga yang dibagi lagi menjadi *merchandiser display*, pramuniaga *fashion*, pramuniaga *counter*, peralatan rumah tangga, dan dekorasi.

(1). Staf Operasional

Staf operasional secara umum mengurus seluruh kegiatan di kantor dan mengendalikan kegiatan yang dilaksanakan dalam perusahaan. Contoh dari tugas staf operasional seperti mengurus operasional perusahaan sehari-hari. Dalam Bravo Swalayan Bojonegoro terdapat Sembilan karyawan yang menjadi staf operasional.

(2). Pegawai Kasir

Pengawas kasir merupakan seseorang yang bertugas untuk mengawasi alur kerja yang dalam hal ini adalah kasir. Hal ini dilakukan supaya dalam melaksanakan transaksi dengan pembeli terjadi minim kesalahan dan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif. Selain pengawasan, pengawas kasir juga perlu melakukan instruksi atau mengarahkan kasir yang masih melakukan magang dan sebagainya. Terdapat lima karyawan yang menjadi pengawas kasir di Bravo Swalayan Bojonegoro.

(3). Administrator Kantor dan Absensi

Tugas yang dilakukan oleh seseorang yang bekerja sebagai administrator kantor dan absensi yaitu membuat izin, cuti, dan sebagainya. Kemudian juga melakukan absensi dan pengecekan kehadiran dari seluruh karyawan. Dalam Bravo Swalayan Bojonegoro terdapat satu orang yang bertugas sebagai administrator kantor dan absensi.

(4). *Customer Service*

Customer service merupakan seseorang yang memiliki peran untuk memberikan pelayanan. Tugas dari *customer service* diantaranya menanggapi keluhan dari konsumen, memberikan informasi terkait suatu produk atau pelayanan yang tersedia pada perusahaan, dan melakukan penawaran terkait produk maupun pelayanan. Terdapat lima orang yang bertugas sebagai *customer service* di Bravo Swalayan Bojonegoro.

(5). Pramuniaga

Pramuniaga adalah karyawan pada perusahaan yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan pendataan barang, melayani konsumen,

dan menawarkan produk atau layanan yang ada. Total terdapat 39 karyawan yang menjadi pramuniaga di Bravo Swalayan Bojonegoro, dimana dibagi menjadi lima bagian diantaranya:

- *Merchandiser Display*

Seseorang yang bekerja sebagai *merchandiser display* bertanggung jawab atas produk-produk yang akan dijual. Dimana *merchandiser display* perlu untuk membuat tampilan yang menarik untuk konsumen. Tugas dari *merchandiser display* diantaranya seperti menganalisis tren pasar terhadap produk-produk yang dijual, mengatur tata letak dari produk yang akan dijual, memeriksa produk yang dipajang, dan sebagainya. Terdapat 11 karyawan yang menjadi *merchandiser display* di Bravo Swalayan Bojonegoro.

- *Pramuniaga Fashion*

Pramuniaga fashion merupakan karyawan yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan pendataan barang, mengatur tata letak produk terutama di bagian *fashion*, melayani konsumen terutama di bagian *fashion*, menawarkan produk *fashion* yang ada, dan sebagainya. Terdapat 12 karyawan yang berada di *section pramuniaga fashion*.

- *Pramuniaga Counter*

Tanggung jawab dari pramuniaga bagian *counter* yaitu diantaranya mengatur produk-produk di *counter*. Selain itu pramuniaga *counter* juga bertugas untuk mempromosikan barang yang dijual, melakukan

pengecekan stok di rak, dan sebagainya. Terdapat tujuh orang yang terdapat di bagian pramuniaga *counter*.

- Peralatan Rumah Tangga

PRT merupakan karyawan yang menjadi pramuniaga dengan fokus di bagian PRT atau perabot rumah tangga, yaitu peralatan yang digunakan untuk melakukan pekerjaan rumah, seperti memasak dan membersihkan rumah, dimana barang-barang yang dijual seperti kompor, pel, dan sebagainya. Terdapat delapan orang yang terdapat di bagian peralatan rumah tangga.

- Dekorasi

Dekorasi merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk mengatur dekorasi atau tata dari hiasan dalam suatu perusahaan dari *indoor* ataupun *outdoor* yang menyesuaikan dengan tema pada waktu tertentu. Contohnya saat bulan Agustus diberi dekorasi kemerdekaan dan saat bulan Desember diberikan dekorasi natal dan tahun baru. Terdapat satu orang yang terdapat di bagian peralatan rumah tangga.

5. Gudang

Karyawan yang bertugas pada gudang memiliki tanggung jawab di bagian gudang yang merupakan tempat penyimpanan stock dari barang-barang yang akan dijual di supermarket. Dalam divisi yang mengatur dalam gudang terdapat beberapa bagian, seperti staf gudang itu sendiri, pembelian yang juga mencakup asisten pembelian, administrator transit, *packing*, dan kardus.

(1). Staf Gudang

Beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh staf gudang diantaranya yaitu bertanggung jawab atas bongkar muat barang, melakukan pengecekan terkait barang-barang di gudang, mengatur pergerakan keluar dan masuk produk-produk yang akan dijual dalam gudang, dan sebagainya. Karyawan yang menjadi staf gudang di Bravo Swalayan Bojonegoro sebanyak 14 karyawan.

(2). Pembelian

Pembelian dari produk-produk yang diperlukan dalam swalayan merupakan kegiatan penting yang dilakukan oleh karyawan di bidang pembelian. Dalam divisi pembelian hanya melakukan kegiatan beli dengan dana yang telah disediakan dari divisi keuangan. Beberapa tugas dari pembelian yaitu melakukan pembelian dari seluruh kebutuhan perusahaan atau mengurus segala sesuatu terkait produk-produk yang masuk dalam swalayan, melakukan koordinasi dengan *brand-brand* yang produknya akan dan telah dalam swalayan, serta melakukan pencatatan terkait pembelian produk. Karyawan yang bekerja di bagian pembelian pada Bravo Swalayan Bojonegoro sebanyak empat karyawan.

- Asisten Pembelian

Tugas dari asisten pembelian sama dengan karyawan di bagian pembelian, lebih fokusnya asisten pembelian membantu karyawan di bagian pembelian untuk melaksanakan tugasnya. Terdapat enam

karyawan yang menjadi asisten pembelian di Bravo Swalayan Bojonegoro.

(3). Administrator Transit

Administrator transit merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengecekan terhadap barang-barang yang telah datang dan akan masuk ke dalam gudang. Tugas dari administrator transit salah satunya selain melakukan pengecekan adalah melakukan pencatatan terkait produk-produk yang akan masuk dalam gudang. Terdapat tiga karyawan merupakan administrator transit dari Bravo Swalayan Bojonegoro.

(4). *Packing*

Seseorang yang bekerja sebagai *packer* merupakan seseorang yang biasanya berada dalam swalayan dan berada di dekat kasir untuk melakukan terkait *packing*. Tugas *packer* yaitu membantu kasir dan konsumen untuk melakukan *packing* barang. Terdapat sembilan karyawan yang menjadi *packer* di Bravo Swalayan Bojonegoro.

(5). Kardus

Seseorang yang bekerja dalam gudang dengan fokus pada kardus dan barang pemenuh dari *packing* yang ada dalam gudang. Contoh dari pekerjaannya yaitu melakukan pengecekan kardus dan kemudian dapat dijual kembali atau diletakkan di dekat kasir untuk *packing* produk kepada konsumen. Terdapat dua orang yang bekerja di bagian ini di Bravo Swalayan Bojonegoro.

6. Keuangan dan Administrasi

Seorang bagian keuangan memiliki tanggung jawab terkait arus informasi keuangan dan mengatur seluruh urusan yang berkaitan dengan keuangan. Sedangkan administrasi mencakup semua aktivitas pendataan terkait kegiatan operasional dari perusahaan. Beberapa tugas dari administrasi secara umum yaitu mencatat dan mendistribusikan notulensi yang diperlukan dalam suatu kegiatan, menjaga dokumen perusahaan baik dari bentuk fisik maupun digital, memelihara dan menyediakan perlengkapan kantor, melakukan pendataan dan pendistribusian berbagai surat, dan sebagainya menyesuaikan di divisi apakah administrasi tersebut berada. Terdapat beberapa bagian dalam divisi keuangan dan administrasi yaitu seperti staf keuangan, kasir, staf promosi, administrator pajak, administrator pembayaran, dan administrator sewa.

(1). Staf Keuangan

Beberapa tugas dari divisi keuangan yaitu membuat rencana keuangan dari perusahaan yang termasuk perencanaan peminjaman, kas masuk dan keluar, pencatatan keuangan dan sebagainya. Melakukan penyusunan terkait kebijakan anggaran keuangan perusahaan, membuat laporan keuangan, mengarsipkan seluruh transaksi, menganalisis keuangan dari perusahaan, dan sebagainya. Sedangkan dalam administrasi memiliki fungsi sebagai seseorang yang fungsi utama di pengarsipan dari seluruh kegiatan dalam perusahaan. Terdapat dua karyawan yang menjadi staf keuangan di Bravo Swalayan Bojonegoro.

(2). Kasir

Kasir merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab dalam melayani konsumen terkait transaksi. Selain itu, seorang kasir juga perlu untuk memeriksa dan mencatat data penjualan, memberikan informasi yang diperlukan oleh konsumen, memeriksa daftar harga produk, dan sebagainya. Karyawan yang menjadi kasir Bravo Swalayan Bojonegoro yaitu sebanyak 40 karyawan.

(3). Staf Promosi

Karyawan yang bekerja di bagian promosi memiliki tugas untuk melakukan promosi supaya banyak konsumen yang lebih memilih berbelanja di Bravo Swalayan Bojonegoro. Selain itu, membuat brosur terkait promosi, membuat quotation, dan sebagainya. Terdapat dua karyawan yang bekerja di bagian promosi pada Bravo Swalayan Bojonegoro.

(4). Administrator Pajak

Administrator pajak bertanggung jawab untuk segala sesuatu yang berkaitan dengan pajak terkait dengan perusahaan. Beberapa tugas yang dimiliki oleh administrator pajak diantaranya memastikan pajak-pajak yang perlu dibayarkan oleh perusahaan, melaporkan pajak tepat waktu, melakukan pencatatan terkait perpajakan, dan sebagainya. Terdapat dua belas karyawan yang bekerja di bagian administrator pajak pada Bravo Swalayan Bojonegoro.

(5). Administrator Pembayaran

Administrator pembayaran memiliki tanggung jawab terkait segala pembayaran yang diperlukan untuk kebutuhan dari perusahaan. Contohnya seperti Ketika diperlukan pembelian alat kantor maka administrator pembayaran akan menyediakan dana dan melakukan pencatatan terkait uang keluar, serta produk akan dibeli oleh staf pembelian. Terdapat delapan orang yang menjadi administrator pembayaran pada Bravo Swalayan Bojonegoro.

(6). Administrator Sewa

Administrator sewa berfokus pada segala sesuatu terkait sewa, seperti sewa gedung, sewa kendaraan, toko-toko yang berjualan di area swalayan yang melakukan penyewaan, dan sebagainya. Terdapat satu orang yang menjadi administrator sewa pada Bravo Swalayan Bojonegoro

7. *Engineer*

Pada posisi *engineer* perlu untuk memastikan segala hal yang berkaitan dengan mesin dapat digunakan dengan baik dan benar. Memeriksa dan mengontrol peralatan mesin juga merupakan tugas dari seorang *engineer*. Terdapat dua bagian dari divisi *engineer*, yaitu di bagian komputer dan teknisi.

(1). Komputer

Bagian komputer dapat disebut sebagai bagian IT (*Information and Technology*). Bagian ini memiliki tanggung jawab yang terfokus pada pengelolaan seluruh aspek dari teknologi informasi di perusahaan, seperti

perangkat teknologi, website perusahaan, jaringan dan service perusahaan, dan sebagainya. Lima karyawan merupakan IT di Bravo Swalayan Bojonegoro,

(2). Teknisi

Teknisi memiliki tanggung jawab untuk memastikan kebutuhan *maintenance* dari peralatan, melakukan perbaikan mesin, dan sebagainya.

Tiga karyawan merupakan teknisi di Bravo Swalayan Bojonegoro.

8. *Security*

Secara garis besar, satuan pengamanan atau keamanan bertugas untuk melindungi lingkungan kerja dari gangguan keamanan dan perlu untuk menjaga tata tertib yang ada. Keamanan juga perlu untuk tetap menjaga lingkungan untuk tetap aman dan nyaman tidak hanya untuk konsumen, tetapi juga karyawan. Terdapat tiga bagian dalam keamanan yaitu staf keamanan, penitipan barang, dan parkir baik roda empat maupun roda dua.

(1). Keamanan

Staf keamanan perlu untuk mempertahankan lingkungan yang aman dan nyaman dengan memantau keadaan sekitar, melindungi dari adanya bahaya fisik, melapor dan menangani permintaan bantuan, serta lainnya. Terdapat tujuh karyawan yang merupakan staf karyawan dari Bravo Swalayan Bojonegoro.

(2). Penitipan Barang

Staf penitipan barang memiliki tanggung jawab untuk menjaga barang dari konsumen atau bahkan karyawan lain yang telah dititipkan. Selain itu,

staf penitipan barang dalam supermarket juga bertugas memberikan hadiah pada *brand-brand* tertentu, seperti piring dan gelas. Biasanya staf penitipan barang berada di bagian depan dalam supermarket dan gudang. Terdapat tiga orang yang bertugas sebagai penitipan barang.

(3). Parkir R4 & R2

Staf parkir bertanggung jawab terkait penjagaan kendaraan, seperti mobil dan motor dari konsumen maupun karyawan. Mengontrol lalu lintas dan mengarahkan pengemudi juga merupakan tugas dari staf parkir. Pada bagian parkir roda empat terdapat tujuh karyawan, sedangkan untuk parkir roda dua terdapat empat orang yang bertugas. Sehingga total terdapat 11 orang yang berjaga di bagian parkir.

Tabel 1 Data Karyawan Bravo Swalayan Bojonegoro Tahun 2018-2022

Tahun	Total Karyawan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar
2018	183	11	7
2019	187	12	10
2020	189	8	7
2021	190	10	8
2022	197	9	7

Sumber: Bravo Swalayan Bojonegoro, 2022

Tabel di atas merupakan data karyawan dari Bravo Swalayan Bojonegoro, dengan rincian total karyawan, karyawan yang masuk atau mulai bekerja di Bravo Supermarket Bojonegoro, dan karyawan yang keluar. *Range* tahun 2018 hingga 2022, *range* tahun tersebut diambil sebagai contoh dan perbandingan karena 2020 merupakan titik dimana COVID-19 mulai menjadi pandemi di Indonesia, dimana pada tahun 2022 merupakan dua tahun dari dimulainya pandemi dan 2018 merupakan dua tahun sebelum munculnya pandemi COVID-19 di Indonesia.

Sehingga, dapat dibandingkan dari *range* tahun 2018-2022 terkait jumlah, serta berapa banyak karyawan yang keluar dan masuk perusahaan.

Perusahaan cenderung secara konstan jumlah karyawan terus bertambah. Kemudian karyawan yang mulai bekerja di Bravo Swalayan Bojonegoro lebih banyak daripada karyawan yang keluar dari Bravo Swalayan Bojonegoro, meskipun saat itu sedang terjadi pandemi COVID-19. Pada tahun 2018, terdapat sebanyak 183 karyawan dengan 11 karyawan masuk perusahaan dan sebanyak tujuh orang keluar dari pekerjaan. Di tahun selanjutnya, total karyawan di Bravo Swalayan Bojonegoro sebanyak 187 karyawan, dengan rincian 12 karyawan masuk dan 10 karyawan keluar perusahaan. Kemudian di tahun 2020, ketika mulai terjadi pandemi di Indonesia, total karyawan tetap bertambah pada angka 189, sebanyak delapan karyawan mulai bekerja dan tujuh orang keluar pekerjaan. Dapat dikatakan bahwa

Bravo Swalayan Bojonegoro tidak mengadakan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) pada karyawannya di masa pandemi. Di tahun selanjutnya, keadaan juga masih stabil, dengan total karyawan sebanyak 190 karyawan, dengan 10 karyawan masuk dan delapan karyawan keluar. Pada *quarter* ketiga 2022, yaitu hingga bulan September tercatat bahwa terdapat 192 karyawan, dengan sembilan orang baru bekerja di tahun 2022 dan sebanyak tujuh orang yang keluar perusahaan. Dari data yang telah dideskripsikan sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa dengan tingkat karyawan yang tidak melanjutkan pekerjaan di perusahaan cenderung stabil, yaitu sekitar tujuh orang, tetapi tahun paling banyak karyawan keluar dari perusahaan

yaitu di tahun 2019, sebanyak 10 orang. Dari sisi karyawan yang keluar, angka terbanyak yaitu pada tahun 2019 yaitu sebanyak 12 orang dan di tahun berikutnya, 2020 menjadi angka paling sedikit dari periode 2018 hingga 2022, yaitu sebanyak delapan karyawan. Meskipun demikian, dari jumlah antara karyawan yang masuk dan keluar ke perusahaan tidak memiliki banyak selisih. Selain data yang diberikan oleh pihak Bravo Swalayan Bojonegoro, penyusun juga telah melakukan observasi awal. Dalam beberapa bulan beberapa karyawan, terutama yang di bagian depan seperti kasir cukup sering berganti. Maka dapat dikatakan bahwa *turnover intention* juga terjadi di perusahaan ritel, Bravo Swalayan Bojonegoro.

Turnover intention terjadi disebabkan oleh berbagai faktor. Dimana berbagai faktor tersebut yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa *organizational commitment*, *job burnout*, dan *job satisfaction* dapat berpengaruh pada tingkat *turnover intention* dari karyawan atau yang dapat disebut dengan keinginan untuk pindah kerja. Dimana pada faktor tersebut, salah satunya adalah komitmen organisasional yang memiliki beberapa indikasi, seperti komitmen afektif atau atau perasaan secara emosional yang dirasakan oleh karyawan untuk perusahaan, komitmen berkelanjutan atau perasaan yang dirasakan karyawan yaitu besarnya keinginan untuk terus melanjutkan pekerjaannya, dan komitmen normatif atau perasaan yang dirasakan karyawan yaitu kewajiban untuk tetap tinggal dalam perusahaan dengan alasan etis.

Job burnout atau kejenuhan kerja yang juga memiliki peranan penting, mengingat di era seperti saat ini mudah sekali untuk merasa jenuh dengan pekerjaan. Indikasi-indikasi *burnout* dapat berupa kelelahan secara emosional,

depersonalisasi karyawan, dan pencapaian personal pribadi. Selanjutnya yaitu kepuasan kerja. Dari indikasi-indikasi yaitu gaji yang diterima, bagaimana lingkungan kerja di perusahaan tersebut, pekerjaan yang dikerjakan, hubungan karyawan satu dengan lainnya, hubungan karyawan dengan atasan, dan kemungkinan untuk adanya promosi. Dengan ketiga faktor yang dijelaskan, yaitu *organizational commitment*, *job burnout*, dan *job satisfaction* dapat mempengaruhi tingkat *turnover intention* pada suatu perusahaan. Sehingga dari tiga faktor tersebut perusahaan maupun secara personal setiap karyawan perlu untuk meningkatkan ketiga faktor tersebut untuk menekan adanya *turnover intention*.

Maka dengan faktor-faktor yang telah dijelaskan sebelumnya, dengan memahami faktor yang ada, kemudian dapat mengurangi adanya *turnover intention* pada karyawan. Mengacu pada uraian tersebut, maka penyusun mengangkat judul "**Pengaruh *Organizational Commitment*, *Job Burnout*, dan *Job Satisfaction* Terhadap *Turnover Intention* (Studi pada Bravo Swalayan Bojonegoro)**"

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, selanjutnya dapat dirumuskan rumusan penelitian seperti berikut:

1. Apakah *organizational commitment*, *job burnout*, dan *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja Bravo Swalayan Bojonegoro?
2. Apakah *organizational commitment* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja di Bravo Swalayan Bojonegoro?

3. Apakah *job burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja di Bravo Swalayan Bojonegoro?
4. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja di Bravo Swalayan Bojonegoro?

1.3. Tujuan Penelitian

Berlandaskan deskripsi rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dijelaskan tujuan dari penelitian seperti berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *organizational commitment*, *job burnout*, dan *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja Bravo Swalayan Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui apakah *organizational commitment* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja di Bravo Swalayan Bojonegoro.
3. Untuk mengetahui apakah *job burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja di Bravo Swalayan Bojonegoro.
4. Untuk mengetahui apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada tenaga kerja di Bravo Swalayan Bojonegoro.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Keuntungan secara teoritis atau keuntungan terkait penelitian dengan tujuan untuk peningkatan dalam ilmu pengetahuan. Keuntungan yang bisa diperoleh dari riset ini yaitu memberikan bantuan berupa pemikiran dalam usaha untuk menambah wawasan dan informasi sebagai bahan kajian dari

ilmu pengetahuan dan pemahaman, serta sebagai rujukan untuk riset sejenis, khususnya terkait *organizational commitment*, *job burnout*, dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Keuntungan secara praktis atau keuntungan terkait nilai kegunaan bagi masyarakat dan pihak dari Bravo Swalayan Bojonegoro yaitu diantaranya:

1. Diharapkan dengan adanya riset ini dapat membantu Bravo Swalayan Bojonegoro untuk melakukan hal-hal yang sekiranya membuat karyawan tetap bertahan dalam perusahaan dengan memerhatikan beberapa hal terkait yang dapat membuat karyawan hendak pindah dari perusahaan.
2. Dengan dilakukannya riset ini dapat menjadi acuan yang dapat dipergunakan oleh pihak lain yang membutuhkan. Riset ini diharapkan menjadi bantuan dalam ilmu, terutama terkait sumber daya manusia, terlebih dalam *organizational commitment*, *job burnout*, dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.
3. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan bantuan literatur yang dapat membantu menambah informasi tambahan mengenai *organizational commitment*, *job burnout*, dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention* atau keinginan pindah kerja, dengan begitu dapat berguna bagi pembaca dan juga pihak-pihak yang membutuhkan.