

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era persaingan global yang semakin ketat, sumber daya manusia menjadi aset paling krusial bagi perusahaan. Lebih dari sekadar aset, sumber daya manusia berperan sebagai motor penggerak utama dalam mencapai kesuksesan perusahaan (Hendra et al., 2023). Perusahaan dengan sumber daya manusia yang berkualitas cenderung lebih mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang dinamis. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi salah satu pilar utama dalam membangun lingkungan kerja yang produktif dan inovatif, serta mendorong pencapaian tujuan perusahaan (Pangarso et al., 2023). Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah tingginya *Turnover Intention*, yaitu kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. *Turnover Intention* sering kali menjadi tanda awal niat seorang karyawan untuk keluar dan hal ini kerap terjadi di berbagai sektor industri, termasuk sektor telekomunikasi.

Turnover Intention merujuk pada niat seorang karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan dan mencari pekerjaan di organisasi lain. Niat ini seringkali didorong oleh ketidakpuasan kerja atau berbagai tekanan yang dihadapi pada tempat kerja. Apabila hal ini tidak dikelola dengan baik, *Turnover Intention* dapat menyebabkan tingginya angka keluar-masuk karyawan (Wahyudi et al., 2024). Maka hal tersebut akan menyebabkan dampak pada produktivitas perusahaan, biaya rekrutmen, dan pelatihan karyawan baru.

Di berbagai industri, fenomena *Turnover Intention* seringkali muncul karena disebabkan tekanan yang dihadapi karyawan untuk memenuhi target yang tinggi atau lingkungan kerja yang cukup kompetitif (Seto Pambudi & Djastuti, 2019). Karyawan yang merasa sulit bertahan di bawah tekanan cenderung mencari pekerjaan lain yang lebih stabil dan menawarkan kepuasan kerja lebih baik. Fenomena *Turnover Intention* ini menjadi lebih rumit ketika dikaitkan dengan Job Insecurity, yang sering muncul di lingkungan kerja yang penuh dinamika dan tekanan.

Job Insecurity atau rasa tidak aman terhadap pekerjaan menjadi salah satu penyebab utama dari meningkatnya *Turnover Intention*. Job Insecurity merujuk pada perasaan karyawan yang merasakan ancaman pada posisi di perusahaan. Perasaan ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti adanya perubahan dalam perusahaan, penurunan kinerja perusahaan, atau kebijakan restrukturisasi yang membuat karyawan merasa terancam pada posisi mereka. Saat karyawan merasa ragu tentang masa depan mereka di perusahaan, perasaan cemas dan tekanan akan muncul (Rizky & Sadida, 2019). Situasi ini berdampak pada kinerja mereka di lingkungan kerja. Karyawan yang mengalami ketidakpastian kerja cenderung kehilangan fokus, tidak mampu bekerja secara maksimal, dan mulai mencari peluang di perusahaan lain yang dianggap lebih stabil. Fenomena Job Insecurity semakin banyak terjadi terutama di industri yang dinamis serta dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan pasar yang cepat (Rahmadhanty & Wibowo, 2022). Ketidakpastian ini membuat karyawan merasa rentan dan cenderung mengalami penurunan motivasi dan keterikatan terhadap perusahaan. Sedangkan karyawan

yang cukup berprestasi juga bisa merasakan penurunan semangat kerja apabila merasakan posisi yang terancam (Amrianah, 2019). Oleh karena itu, Ketidakpastian kerja merupakan salah satu faktor utama yang mendorong karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan. Fenomena ini berkaitan erat dengan stress kerja yang seringkali muncul akibat ketidakpastian tersebut.

Stres kerja merujuk pada situasi di mana beban tugas yang diberikan kepada karyawan melebihi kapasitas mereka untuk menanganinya. Sumber stres kerja dapat bervariasi, seperti tekanan dari pimpinan untuk mencapai target tinggi, batasan waktu yang ketat, atau lingkungan kerja yang penuh persaingan. Karyawan yang terus-menerus bekerja dalam kondisi tekanan tanpa dukungan yang cukup lebih rentan terhadap stres (Tampombebu & Wijono, 2022). Stres kerja tidak hanya memengaruhi produktivitas karyawan di tempat kerja, tetapi juga dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental mereka. Dalam banyak kasus stres kerja seringkali dikaitkan dengan *burnout* atau kelelahan kerja, dimana karyawan merasa kehabisan energi serta motivasi untuk terus bekerja (Parashakti & Ekhsan, 2022). Jika karyawan mengalami stres yang berkepanjangan, mereka cenderung kehilangan kepuasan kerja dan mulai mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan di tempat lain yang memberikan kondisi kerja yang lebih baik. Stress kerja menjadi salah satu penyebab utama *Turnover Intention*, terutama pada industri yang penuh tekanan dan persaingan. Selain itu, karyawan yang mengalami stres kerja secara terus-menerus juga bisa kehilangan keterikatan terhadap perusahaan (Ichsan et al., 2022). Namun, dampak dari stres kerja ini dapat diminimalisir apabila karyawan memiliki komitmen organisasi yang kuat.

Komitmen organisasi merujuk pada sejauh mana karyawan merasa loyal dan terikat secara emosional dengan perusahaan tempat mereka bekerja. Karyawan yang berkomitmen tinggi cenderung merasa sebagai bagian penting dari perusahaan dan berusaha untuk terus memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi (Wardhana, 2021). Karyawan akan cenderung lebih tahan terhadap berbagai tantangan dan tekanan di tempat kerja karena mereka memiliki rasa memiliki yang kuat kepada perusahaan. Komitmen organisasi yang tinggi juga membuat karyawan merasa termotivasi untuk tetap bertahan, bahkan ketika kondisi kerja tersebut tidak ideal (Noviardy & Aliya, 2020). Di sisi lain, karyawan dengan komitmen rendah cenderung tidak memiliki ikatan emosional yang kuat dengan perusahaan. Mereka bekerja hanya untuk memperoleh penghasilan tanpa rasa ketertarikan yang mendalam, sehingga tidak memiliki komitmen yang solid terhadap organisasi. Karyawan seperti ini lebih rentan terhadap faktor-faktor negatif seperti Job Insecurity dan stres kerja, yang mendorong mereka untuk mencari peluang pekerjaan lain. Rendahnya komitmen organisasi juga membuat karyawan merasa kurang bertanggung jawab dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya, yang meningkatkan kemungkinan *Turnover Intention*. Membangun komitmen organisasi yang kuat melalui dukungan dan pengakuan dari perusahaan menjadi kunci dalam menjaga loyalitas karyawan (Suhardi et al., 2021).

Stabilitas tenaga kerja memiliki dampak besar terhadap kinerja perusahaan, terutama di sektor-sektor penting seperti pemasaran dan penjualan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi perusahaan dalam mempertahankan stabilitas tenaga kerja adalah *Turnover Intention*. Tingginya tingkat *Turnover Intention* dapat

berdampak negatif pada produktivitas, efisiensi, dan kelangsungan operasional perusahaan.

Telkomsel sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia memiliki berbagai cabang yang tersebar di seluruh negeri salah satunya di Surabaya yang berlokasi di Jl.Dr.Ir.H. Soekarno No.175, Klampis Ngasem, Kec. Sukolilo, Surabaya. Divisi sales marketing di Telkomsel branch Surabaya berperan penting dalam menjalin hubungan dengan pelanggan serta memasarkan produk dan layanan perusahaan. Namun, data internal menunjukkan adanya fenomena *Turnover Intention* yang cukup signifikan di kalangan karyawan divisi tersebut selama periode Mei hingga September. Berikut data turnover yang tercatat:

Tabel 1. 1 Data Turnover Intention karyawan sales marketing di Telkomsel branch Surabaya

Bulan	Jumlah Karyawan Sales Marketing di Telkomsel branch Surabaya	<i>Turnover Intention</i> Karyawan sales Marketing di Telkomsel branch Surabaya	
		Masuk	Keluar
Mei	45	2	4
Juni	45	2	2
Juli	81	3	20
Agustus	85	2	2
September	85	10	6

Sumber: Laporan data karyawan 2024 dari Sales Support Regional Jawa Timur Telkomsel Branch Surabaya selaku penanggung jawab karyawan Sales Marketing di Telkomsel branch Surabaya

Dari data di atas, tampak bahwa *Turnover Intention* di Telkomsel branch Surabaya cukup fluktuatif, dengan puncak tertinggi terjadi pada bulan Juli, di mana 20 karyawan keluar dari perusahaan. Walaupun terjadi peningkatan jumlah karyawan masuk, tingkat turnover yang tinggi berpotensi memengaruhi stabilitas operasional perusahaan, terutama dalam divisi sales marketing. Penelitian bertujuan

untuk menganalisis hal-hal yang mempengaruhi *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing di Telkomsel cabang Surabaya. Faktor-faktor utama yang diduga berkontribusi terhadap *Turnover Intention* meliputi Job Insecurity, stres kerja, dan komitmen organisasi.

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara Job Insecurity, stres kerja, dan komitmen organisasi yang mempengaruhi *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing di Telkomsel cabang Surabaya. Ketidakpastian mengenai pekerjaan atau Job Insecurity dapat menimbulkan kecemasan dan ketidaknyamanan di antara karyawan. Perasaan terancam terhadap posisi mereka menyebabkan stres kerja yang tinggi, yang pada gilirannya mengurangi keterikatan emosional karyawan terhadap perusahaan. Ketika karyawan merasa kelelahan dan menghadapi tekanan berlebih, mereka cenderung merasa terlepas dari perusahaan, meningkatkan kemungkinan mereka untuk berpikir meninggalkan organisasi. Sebaliknya, karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi lebih mampu mengatasi stres dan ketidakpastian, sehingga mereka lebih cenderung untuk tetap bertahan di perusahaan.

Pemilihan variabel Job Insecurity, Stres Kerja, dan Komitmen Organisasi dalam penelitian ini untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing. Dengan menganalisis Job Insecurity, penelitian ini ingin mengidentifikasi sejauh mana ketidakpastian pekerjaan memengaruhi tingkat kenyamanan dan stabilitas emosional karyawan. Variabel Stres Kerja diambil untuk mengevaluasi dampak tekanan pekerjaan terhadap kesehatan mental dan fisik, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi

pada keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Selain itu, variabel Komitmen Organisasi dimasukkan untuk melihat bagaimana loyalitas dan keterikatan emosional karyawan terhadap perusahaan dapat menjadi faktor pelindung yang mengurangi risiko *Turnover Intention*, bahkan di tengah tantangan kerja yang signifikan. Fokus pada ketiga faktor ini memberikan pendekatan yang lebih terarah dalam memahami dan mengatasi akar permasalahan *Turnover Intention* di kalangan karyawan.

Maka dari itu peneliti merumuskan judul penelitian ini yaitu “ **Pengaruh Job Insecurity, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Sales Marketing di Telkomsel Branch Surabaya**”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Job Insecurity terhadap *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing di Telkomsel Branch Surabaya?
2. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing di Telkomsel Branch Surabaya?
3. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing di Telkomsel Branch Surabaya?
4. Bagaimana pengaruh yang signifikan dari Job Insecurity, Stress kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing di Telkomsel Branch Surabaya?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hubungan pengaruh Job Insecurity terhadap *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing di Telkomsel branch Surabaya
2. Untuk mengetahui hubungan pengaruh Stres kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing di Telkomsel branch Surabaya
3. Untuk mengetahui hubungan pengaruh Komitmen organisasi terhadap *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing di Telkomsel branch Surabaya
4. Untuk mengetahui hubungan pengaruh Job Insecurity, Stres kerja dan Komitmen organisasi terhadap *Turnover Intention* pada karyawan sales marketing di Telkomsel branch Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini akan dapat diperoleh manfaat dari berbagai pihak, adapun manfaat penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain di bidang akademik yang berminat untuk mengkaji masalah atau fenomena serupa dengan menggunakan data yang lebih terbaru di masa depan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya dan memperluas pengetahuan, serta meningkatkan literasi ilmiah melalui penerapan teori dan literatur yang relevan. Secara khusus, penelitian ini memberikan kontribusi

pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan Job Insecurity, stres kerja, dan komitmen organisasi terhadap *Turnover Intention*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai masukan atau pertimbangan bagi Telkomsel Branch Surabaya dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya di divisi sales marketing, terkait dengan Job Insecurity, stres kerja, dan komitmen organisasi yang memiliki dampak besar terhadap *Turnover Intention*.

1.4.2.1 Bagi peneliti :

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk memahami lebih dalam hubungan antara Job Insecurity, stres kerja, dan komitmen organisasi terhadap *Turnover Intention*. Selain itu, penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memperluas wawasan di bidang sumber daya manusia, khususnya dalam pengelolaan karyawan di industri telekomunikasi. Peneliti juga dapat memperoleh keterampilan dalam menganalisis data serta mengembangkan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah *Turnover Intention*.

1.4.2.2 Bagi Perusahaan :

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk memahami lebih dalam hubungan antara Job Insecurity, stres kerja, dan komitmen organisasi terhadap *Turnover Intention*. Selain itu, penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memperluas wawasan di bidang sumber daya manusia, khususnya dalam pengelolaan karyawan di industri telekomunikasi. Peneliti juga dapat

memperoleh keterampilan dalam menganalisis data serta mengembangkan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah *Turnover Intention*.

1.4.2.3 Bagi pihak lain :

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, seperti praktisi Sumber Daya Manusia, akademisi, dan mahasiswa yang tertarik pada topik pengelolaan Sumber Daya Manusia. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk studi lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *Turnover Intention* di berbagai industri lainnya. Bagi praktisi Sumber Daya Manusia, hasil penelitian ini dapat dijadikan panduan dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik dalam pengelolaan karyawan, terutama terkait dengan isu-isu seperti Job Insecurity dan stres kerja. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi perusahaan lain dalam menghadapi masalah serupa agar dapat mempertahankan karyawannya.