

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era populasi manusia yang semakin berkembang, pertumbuhan penduduk di dunia kian mengalami peningkatan yang cukup pesat. Pertumbuhan populasi manusia yang terus berimplikasi pada kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di dunia kerja. Dalam perusahaan, sumber daya manusia dipandang sebagai aset utama yang berperan penting dalam mendukung operasional dan keberhasilan organisasi. Keberhasilan maupun kegagalan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kebiasaan kerja dan tingkat produktivitas para karyawan. Menurut Hisbih et al., (2023) mengatakan bahwa perusahaan yang baik tidak hanya ditentukan oleh prospek, visi, dan misi, tetapi juga ditentukan oleh manajemen yang tepat dalam mengelola sumber daya manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berfungsi mengelola, melatih dan mengembangkan karyawan agar mampu berkontribusi secara optimal dalam menghadapi persaingan kerja yang semakin kompetitif (Amelia et al., 2022).

Namun, berbagai permasalahan di dalam perusahaan seringkali memicu terjadinya *turnover intention* atau niat karyawan untuk keluar dari perusahaan. Menurut Putri & Islamuddin (2022) mengatakan bahwa, *turnover intention* adalah keinginan berpindah pekerjaan untuk keluar dari organisasi atau perusahaan dalam bentuk berhenti bekerja atau berpindah ke tempat lain karena tidak merasa nyaman, atau dengan alasan berkeinginan untuk mendapat pekerjaan yang lebih baik lagi. Menurut Putri & Islamuddin (2022) mengatakan bahwa, *turnover intention* adalah

keinginan untuk berpindah pekerjaan untuk keluar dari organisasi atau perusahaan dalam bentuk berhenti bekerja atau berpindah ke tempat lain karena tidak merasa nyaman, atau dengan alasan berkeinginan untuk mendapat pekerjaan yang lebih baik lagi. Sementara itu, Widiyanto dan Yunus (2021) juga mengatakan bahwa *turnover intention* di dalam dunia bisnis merupakan hal yang umum, tetapi hal ini menunjukkan adanya masalah bagi perusahaan karena perputaran karyawan di perusahaan mengakibatkan pengeluaran biaya berlebih dalam proses rekrutmen, seleksi, dan pelatihan karyawan baru, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja keuangan perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Utami et al., (2024) yang menyatakan bahwa *turnover intention* tidak hanya berdampak pada kesehatan fisik dan mental karyawan, tetapi juga dapat meningkatkan kecenderungan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Banyak perusahaan menuntut karyawan mencapai target operasional yang dapat membebani karyawan dengan tugas-tugas diluar tanggung jawab utama. Situasi ini kerap menyebabkan tingginya tingkat *turnover intention*, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap produktivitas kerja secara keseluruhan (Khoir et al., 2024).

Turnover intention karyawan menjadi masalah yang sulit dihindari meskipun perusahaan telah berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman. Namun, masih ada karyawan yang memilih mengundurkan diri dengan berbagai alasan. Menurut Iskandar & Rahadi (2021), menyatakan bahwa *turnover intention* karyawan merupakan proses di mana karyawan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan mereka karena adanya alternatif pekerjaan yang lebih menarik atau karena mereka merasa tidak puas dengan

pekerjaan saat ini, fungsi dari ketertarikan individu terhadap alternatif pekerjaan di luar organisasi. Hal tersebut menekankan bahwa *turnover* sebuah fungsi dari faktor internal maupun eksternal (Jannavi & Utami, 2024).

Fenomena *turnover intention* juga terjadi pada karyawan di CV. Premium Indonesia, perusahaan swasta yang berkantor di Surabaya, dan memiliki cabang toko offline, serta lebih dari 300 mitra yang telah bekerja sama. CV. Premium Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang retail distribusi aksesoris ponsel dengan berbagai merk, juga menyediakan jasa pelayanan pengisian pulsa dan kuota internet, perdana semua operator, pembayaran tagihan, serta *top up game online*. Tidak hanya itu, perusahaan juga menyediakan layanan pembelian ponsel baru dan bekas, serta jasa perbaikan peralatan elektronik seperti *smartphone* dan laptop dengan segala kondisi kerusakan. Berdasarkan hasil kunjungan dan juga wawancara, adapun data *turnover intention* karyawan CV. Premium Indonesia pada periode

Tabel 1. 1 Data Turnover Intetion Karyawan periode 2021-2024

Tahun	Awal	Keluar	Masuk	Akhir	Turnover Rate
2021	110	17	2	95	15%
2022	95	26	26	95	21%
2023	95	55	67	107	34%
2024	107	80	100	127	39%

Sumber: CV. Premium Indonesia (Data diolah, 2025)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa tingkat persentase *turnover intention* karyawan di CV. Premium Indonesia pada periode tahun 2021 hingga 2024 cenderung fluktuatif. Premium Indonesia pada periode tahun 2021 hingga 2024 bersifat tentatif dan cenderung fluktuatif. Kondisi ini mengindikasikan adanya

peningkatan kecenderungan karyawan untuk keluar dari pekerjaan. Tingginya tingkat *turnover* di CV. Premium Indonesia berpotensi menimbulkan permasalahan serius bagi perusahaan, karena upaya bagi perusahaan dalam merekrut dan menyeleksi karyawan menjadi kurang efektif karena karyawan yang direkrut memilih untuk meninggalkan perusahaan. Selain itu, *turnover intention* juga dapat berdampak negatif terhadap citra perusahaan, karena perusahaan dapat dipersepsikan tidak mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan karyawan. Apabila karyawan yang keluar merupakan karyawan dengan kinerja yang baik, maka perusahaan berisiko kehilangan sumber daya manusia yang kompeten dan handal (Iskandar & Rahadi, 2021).

Peningkatan ini sejalan dengan bertambahnya jumlah karyawan setiap tahun, tren tersebut terlihat cukup signifikan pada tahun 2023 hingga 2024. Pada tahun 2021 tingkat *turnover intention* relatif rendah yaitu sebesar 15%, namun mengalami kenaikan secara bertahap pada tahun selanjutnya yang mencapai 39% pada tahun 2024. Meskipun jumlah karyawan masuk juga meningkat, hal tersebut tidak sepenuhnya mampu menekan angka *turnover intention*. Kondisi ini menunjukkan adanya kecenderungan meningkatnya *turnover intention* karyawan, sehingga perlu menjadi perhatian bagi manajemen dalam merencanakan strategi untuk meningkatkan retensi dan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, diketahui bahwa alasan utama individu untuk meninggalkan perusahaan antara lain tingginya beban kerja, dan penetapan target yang dinilai tidak realistis. Beberapa karyawan menyampaikan adanya “*Volume tugas yang tidak seimbang*” dan “*Pemberian*

waktu untuk mencapai target yang tidak realistis”, sehingga menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental pada karyawan. Adapun salah seorang karyawan yang mengatakan, “*Saya terpikir untuk meninggalkan perusahaan dan mencari peluang pekerjaan yang lain, karena saya merasa ketidaksesuaian antara pemberian tugas dan waktu*”. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian A. W. Wibowo et al., (2025) yang mengatakan suatu kondisi di mana ketegangan dan dapat menimbulkan adanya ketidakseimbangan yang berpengaruh pada proses berpikir maupun kondisi karyawan. Hal ini menciptakan ketidaknyamanan dan penurunan motivasi kerja yang berpotensi menurunkan kinerja karyawan.

Tabel 1. 2 Data Absensi Karyawan periode 2023-2024

Tahun	Jumlah	Keterangan				Karyawan Keluar	Attendace Rate
		T	I	S	A		
2021	95	6	12	6	13	17	28%
2022	95	7	7	4	8	26	20%
2023	107	11	6	5	7	55	19%
2024	127	17	8	7	141	80	26%

Sumber: CV. Premium Indonesia (Data diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa tingkat absensi yang tinggi dan dapat dilihat dari rata-rata kehadiran terbilang cukup signifikan yang dapat berpengaruh terhadap tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan. Secara keseluruhan, data absensi menunjukkan bahwa ketidakhadiran karyawan berfluktuasi sepanjang 2021-2024. Tahun 2021 dan 2024 mencatat tingkat ketidakhadiran tertinggi, sementara pada tahun 2022 dan 2023 relatif lebih rendah. Tingginya jumlah terlambat, sakit, dan alpha dapat mencerminkan adanya beban kerja lebih, stres kerja, maupun penurunan motivasi kerja yang berdampak pada kedisiplinan. Tingkat kehadiran yang cukup tinggi dapat mengidentifikasi

munculnya masalah terkait beban maupun stres kerja karyawan, di dalam perusahaan memiliki masalah yang cukup serius dalam segi kedisiplinan dan tentu akan berpengaruh dalam tingkat produktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan (Iskandar & Rahadi, 2021).

Fenomena ini sejalan dengan penelitian Firdaus & Ariawan (2020) menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan mengakibatkan kelelahan, penurunan kinerja, hingga keinginan untuk berpindah kerja. Sementara itu, penelitian lain oleh Sari Dewi et al., (2023) juga menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja, semakin besar pula niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan karena karyawan merasa tidak mampu memenuhi tuntutan yang diberikan oleh perusahaan. Beban kerja adalah tugas pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan dalam tenggat waktu yang telah ditentukan dalam bentuk target. Menurut Sari Dewi et al., (2023) mengatakan bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang berasal dari proses antara tuntutan tugas, maupun lingkungan kerja yang mana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi karyawan. Volume tugas yang diberikan kepada karyawan, yakni tugas yang berupa fisik, mental maupun sosial. Setiap pekerjaan, karyawan menganggapnya sebagai beban, dan setiap individu tentu memiliki kemampuan tertentu untuk mengendalikan beban kerjanya (Pratiwi et al., 2022). Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan CV. Premium Indonesia, ditemukan bahwa tingginya angka absensi berhubungan dengan beban kerja yang tidak seimbang serta tekanan pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan. Beberapa karyawan yang menyampaikan keluhan seperti “*Tugas yang diberikan seringkali menumpuk, sementara ketersediaan waktu yang*

diberikan tidak sebanding. Hal ini menimbulkan rasa tertekan dan kelelahan, sehingga terkadang memilih untuk tidak masuk kerja”. Selain itu, karyawan lain juga mengatakan “*Target kerja yang ditetapkan perusahaan sering kali sulit dicapai dalam waktu singkat. Kondisi ini menyebabkan stres dan berpengaruh terhadap semangat dalam bekerja*”. Maka dari itu, karyawan diharuskan untuk mampu dalam menyelesaikan dan menuntaskan sejumlah tugas yang dibebankan kepada karyawan agar selesai pada tenggat waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Menurut Firdaus & Ariawan (2020) juga mengatakan bahwa beban kerja merupakan suatu proses dalam menetapkan sejumlah jam kerja dalam sumber daya manusia yang bekerja dan menyelesaikan suatu pekerjaan dalam tenggat waktu yang telah ditentukan. Yang artinya, beban kerja bukan hanya persoalan pekerjaan saja, tetapi juga meliputi pemanfaatan sumber daya manusia dan penetapan jangka waktu. Selain itu, manajemen juga menekankan target pencapaian, di mana karyawan harus menyelesaikan tugas dan menjalankan arahan yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 1. 3 Data Target Pencapaian Karyawan periode 2021-2024

Tahun	Karyawan	Tercapai	Tidak Tercapai
2021	95	39	56
2022	95	50	45
2023	107	63	44
2024	127	79	48

Sumber: CV. Premium Indonesia (Data diolah, 2025)

Fenomena beban kerja dalam tabel 1.3 menyajikan data target pencapaian karyawan CV. Premium Indonesia pada periode 2021-2024. Data tersebut menunjukkan perkembangan jumlah karyawan serta tingkat keberhasilan dalam

mencapai target yang telah ditentukan perusahaan. Secara keseluruhan, data periode pada beberapa tahun terakhir menggambarkan adanya tren positif dalam pencapaian target karyawan. Proporsi karyawan yang berhasil mencapai target meningkat cukup konsisten. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan produktivitas, meskipun masih terdapat tantangan karyawan yang tidak memenuhi target.

Fenomena tersebut dapat dihubungkan dengan masalah beban kerja dan stres kerja. Jumlah karyawan yang tidak mencapai target setiap tahunnya relatif tinggi, bahkan pada tahun 2024 sebanyak 48 karyawan (37,80%) yang gagal memenuhi target. Hal ini menandakan bahwa meskipun perusahaan berhasil meningkatkan produktivitas karyawan, namun masih terdapat sekelompok karyawan yang menghadapi hambatan signifikan, kemungkinan besar yang disebabkan oleh pembagian kerja yang tidak merata, tekanan target yang tinggi, maupun kondisi stres kerja (Arnas et al., 2023).

Hal ini didukung dengan hasil pra-survei terhadap 127 karyawan CV. Premium Indonesia terkait beban kerja sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Hasil Pra-survei Terkait Beban Kerja

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah volume tugas yang diberikan oleh perusahaan cukup seimbang untuk Anda kerjakan?	58	45,7	69	54,3
2.	Apakah tekanan waktu dalam mencapai target yang diberikan	37	29,1	90	70,9

	oleh perusahaan cukup realistis untuk Anda capai?				
--	---	--	--	--	--

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Hasil pra-survei terhadap 127 karyawan CV. Premium Indonesia menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasa volume tugas tidak seimbang mencapai 54,3% dan tekanan waktu yang tidak realistis juga mencapai 70,9% untuk menyelesaikan target pekerjaan yang dibebankan. Kondisi ini kerap mengindisikan adanya ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas dan waktu yang tersedia. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan sumber daya yang dimiliki karyawan akan menimbulkan tekanan psikologis yang berujung pada stres kerja. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Firdaus & Ariawan (2020) yang menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat memicu kelelahan, stres, hingga penurunan motivasi kerja. Dengan demikian, hasil pra-survei ini memperkuat dugaan bahwa beban kerja yang tinggi dan target yang sulit dicapai berkontribusi besar terhadap munculnya stres kerja.

Firdaus & Ariawan (2020) mengatakan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi yang menekankan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, maka dari itu jika terus diabaikan akan berpengaruh pada kondisi kesehatannya. Sementara itu, peneliti lain oleh Manggala & Siswanto, (2024) juga mengatakan bahwa stres kerja dapat dipengaruhi dari hubungan antar rekan kerja. Konflik kerja dapat menimbulkan kondisi yang tidak sehat dalam lingkup pekerjaan. Hal ini

didukung dengan hasil observasi dan wawancara terkait keluhan karyawan pada CV. Premium Indonesia.

Tabel 1. 5 Data Keluhan Karyawan periode 2023-2024

Tahun	Keluhan pada Rekan Kerja	Keluhan pada Atasan
2023	Kurangnya kerja sama antar tim, Komunikasi tidak efektif, Pembagian tugas tidak merata, Konflik pribadi antar rekan kerja, Kurang dukungan saat lembur, Kesalahpahaman dalam pelaporan pekerjaan	Atasan terlalu menekan target, Umpan balik tidak konstruktif, Kurangnya apresiasi atas hasil kerja, Perintah kerja mendadak, Waktu lembur berlebihan
2024	Persaingan tidak sehat antar tim, Kesenjangan komunikasi antar rekan, Tindakan kurang sopan antar rekan, Kurangnya koordinasi, Saling menyalahkan saat ada kesalahan, Ketidakjelasan peran kerja, Kurang rasa solidaritas, Lepas tanggung jawab, Kurangnya empati antar karyawan	Tekanan kerja tinggi dari atasan, Tidak adanya kesempatan berpendapat, Kritik diberikan secara terbuka di depan umum, Kurangnya komunikasi dua arah, Pembagian kerja tidak adil, Minimnya perhatian terhadap kesejahteraan, Kurang transparansi dalam keputusan manajerial

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Fenomena stres kerja pada tabel 1.5 menyajikan data keluhan antar karyawan rekan kerja, maupun terhadap atasan pada CV. Premium Indonesia periode 2023-2024. Data tersebut menunjukkan adanya tren negatif pada keluhan karyawan. Hal tersebut tentu dapat menimbulkan stres kerja yang berlebihan dan memberikan dampak buruk bagi karyawan. Fenomena ini sejalan dengan penelitian Putri & Islamuddin (2022) yang menyatakan bahwa kondisi stres kerja dapat

memberikan dampak buruk terhadap karyawan, karena stres berlebihan dapat menyebabkan kelelahan secara psikis yang menimbulkan perilaku negatif seperti tingkat absensi yang meningkat atau bahkan bisa muncul keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Fenomena tersebut dapat dihubungkan dengan penelitian Hakro et al., (2022) yang mengatakan konflik antar rekan kerja maupun dengan atasan di tempat kerja dapat menimbulkan hubungan yang tidak harmonis dalam pekerjaan.

Hal ini dapat dikatakan tuntutan antarindividu karena terdapat masalah pada individu tiap karyawan, sehingga dapat disajikan data keluhan karyawan CV. Premium Indonesia. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Jannavi & Utami (2024) yang mengatakan bahwa stres kerja dapat diartikan sebagai kondisi psikologis yang timbul akibat adanya ketidaksesuaian antara tuntutan beban kerja dengan kapasitas individu dalam menghadapi tekanan yang diberikan lingkungan kerja. Sementara itu, penelitian lain oleh Tontowi (2021) juga menyatakan bahwa keadaan ini mencerminkan suatu bentuk ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan baik secara fisik maupun psikis, sehingga berdampak pada stabilitas emosi, pola pikir, serta kondisi karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan uraian latar belakang yang terdapat pada CV. Premium Indonesia, dapat disimpulkan bahwa fenomena *turnover intention* pada karyawan CV. Premium Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya beban kerja dan stres kerja. Tingginya tingkat absensi, keluhan karyawan mengenai volume tugas dan target yang tidak seimbang, serta adanya tekanan kerja yang menimbulkan stres kerja karyawan menjadi indikator penting bahwa permasalahan

ini perlu mendapat perhatian serius. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk menganalisis “**Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan CV. Premium Indonesia**”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di CV Premium Indonesia?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di CV Premium Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh hubungan antara beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di CV. Premium Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh hubungan antara stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan di CV. Premium Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Bagi Perusahaan

Sebagai salah satu karyawan di perusahaan tersebut, dengan memberikan sumbangan pemikiran dan juga sebagai sumber informasi terlebih lagi tentang beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan yang ada di

CV. Premium Indonesia

1.4.2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi fakultas dan menjadi tambahan referensi khususnya untuk mahasiswa di masa yang akan datang sebagai tolak ukur pengerjaan karya ilmiah. Kemampuan mahasiswa di dalam dunia praktisi untuk memecahkan persoalan yang relevan atau sebagai kontribusi dalam menambah wawasan dalam mengerjakan karya ilmiah di dalam lingkup Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.4.3. Bagi Peneliti

Bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan dalam proses pengerjaan karya ilmiah dan diharapkan menjadi sebagai masukan pengetahuan bagi penulis tentang “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan CV. Premium Indonesia”, serta sebagai salah satu syarat dalam menggapai gelar sarjana di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.