

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset penting yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada perusahaan jasa, kualitas sumber daya manusia memiliki peran yang sangat strategis karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, organisasi perlu mengelola sumber daya manusia secara efektif agar mampu mempertahankan tenaga kerja yang kompeten serta mendukung keberlangsungan kegiatan operasional. Menurut (Putri, 2022), manajemen sumber daya manusia merupakan proses perencanaan, perekrutan, pelatihan, pengembangan, serta pengelolaan tenaga kerja yang dilakukan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Salah satu permasalahan yang sering dihadapi organisasi dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah *turnover intention*. *Turnover intention* merupakan keinginan atau kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi tempatnya bekerja secara sukarela. Tingginya turnover intention dapat berdampak pada meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan, terganggunya operasional organisasi, serta menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, organisasi perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* agar dapat melakukan langkah pencegahan secara tepat.

CV. Mavindo Global Vakansi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pariwisata dan menyediakan layanan perjalanan wisata dengan didukung oleh *driver*, *guide*, dan staf operasional. Sebagai perusahaan jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan, keberadaan sumber daya manusia yang kompeten dan loyal menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan pelanggan. Namun demikian, perusahaan masih menghadapi permasalahan turnover karyawan yang berpotensi memengaruhi stabilitas operasional.

Tabel 1. 1 Jumlah Driver dan Guide Tahun 2023-2025

Tahun	Jumlah Awal	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Jumlah Akhir	Presentase
2023	42	3	7	38	18,42%
2024	38	5	8	35	22,86%
2025	35	4	5	34	14,71%

Sumber: Hasil Pra-Survei Penulis

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa tingkat turnover karyawan pada CV. Mavindo Global Vakansi masih tergolong tinggi. Persentase turnover pada tahun 2023 sebesar 18,42%, meningkat menjadi 22,86% pada tahun 2024, dan menurun menjadi 14,71% pada tahun 2025. Meskipun menunjukkan tren penurunan, angka turnover tersebut masih berada di atas 10% per tahun yang tergolong tinggi dan menunjukkan adanya tingkat perpindahan karyawan yang cukup besar dalam perusahaan (Siahaan, 2022). Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi turnover intention karyawan.

Tingginya tingkat *turnover* karyawan tersebut memberikan dampak terhadap keberlangsungan operasional perusahaan. Pergantian karyawan yang terjadi secara berulang mengharuskan perusahaan melakukan proses rekrutmen, seleksi, dan pelatihan bagi karyawan baru sehingga membutuhkan tambahan waktu dan biaya. Selain itu, pergantian *driver* dan *tour guide* juga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan karena karyawan baru memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan standar operasional perusahaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *turnover* karyawan menjadi salah satu permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius dari manajemen agar stabilitas operasional dan kualitas pelayanan perusahaan tetap terjaga (Kabalan, 2020).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan pihak manajemen, diketahui bahwa CV. Mavindo Global Vakansi menerapkan sistem rekrutmen by rekomendasi, yaitu proses penerimaan karyawan yang sebagian besar berasal dari rekomendasi karyawan lama maupun relasi perusahaan. Sistem tersebut dipilih karena dinilai lebih cepat dalam

memenuhi kebutuhan tenaga kerja, khususnya ketika permintaan jasa wisata mengalami peningkatan. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa karyawan yang direkomendasikan belum sepenuhnya memiliki kompetensi dan kesiapan kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa karyawan mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan sehingga memilih mengundurkan diri setelah bekerja dalam periode tertentu. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa efektivitas rekrutmen *by* rekomendasi perlu menjadi perhatian karena dapat memengaruhi munculnya *turnover intention* karyawan.

Tabel 1. 2 Hasil Pra-Survei Lingkungan Kerja Pada CV. Mavindo Global Vakansi (34 karyawan)

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
		Persentase	
1.	Komunikasi antarpegawai berjalan dengan baik	40%	60%
2.	Hubungan antara atasan dan karyawan terjalin dengan baik	53%	47%
3.	Saya merasa nyaman dengan suasana lingkungan kerja	47%	53%
4.	Fasilitas kerja mendukung pelaksanaan pekerjaan	60%	40%
5.	Koordinasi antarbagian berjalan secara efektif	33%	67%

Sumber : Hasil Pra-Survei Penulis

Faktor berikutnya yang diduga memengaruhi *turnover intention* adalah lingkungan kerja. Berdasarkan hasil pra-survei yang disajikan pada Tabel 1.2, diketahui bahwa masih terdapat beberapa aspek lingkungan kerja yang dinilai kurang optimal oleh karyawan CV. Mavindo Global Vakansi. Sebanyak 60% responden menyatakan bahwa komunikasi antarpegawai belum berjalan dengan baik, sedangkan 67% responden menilai koordinasi antarbagian belum berlangsung secara efektif. Selain itu, 53% responden mengaku belum merasa nyaman dengan suasana lingkungan kerja. Meskipun 60% responden menyatakan bahwa fasilitas kerja telah mendukung pelaksanaan pekerjaan dan

53% responden menilai hubungan antara atasan dan karyawan sudah terjalin dengan baik, masih terdapat 40% dan 47% responden yang memberikan penilaian sebaliknya. Hasil pra-survei tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan pada aspek lingkungan kerja, khususnya dalam hal komunikasi, koordinasi, dan kenyamanan kerja. Apabila kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, maka dapat mengurangi kenyamanan karyawan dalam bekerja serta berpotensi meningkatkan *turnover intention*

Berikut adalah tabel hasil pra-survei beban kerja. Tabel dibawah ini menjelaskan bagaimana beban kerja yang ada di CV. Mavindo Global Vakansi memengaruhi *turnover intention*.

Tabel 1. 3 Hasil Pra-Survei Beban Kerja Pada CV. Mavindo Global Vakansi

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
		Persentase	
1.	Beban kerja yang saya terima sesuai dengan kemampuan saya	40%	60%
2.	Saya sering bekerja melebihi jam kerja normal	73%	7%
3.	Saya memiliki waktu istirahat yang cukup saat bekerja	33%	67%
4.	Target pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan mudah	47%	53%
5.	Saya merasa kelelahan setelah menyelesaikan pekerjaan	80%	20%

Sumber : Hasil Pra-Survei Penulis

Faktor lain yang diduga memengaruhi *turnover intention* adalah beban kerja. Berdasarkan hasil pra-survei yang disajikan pada Tabel 1.3, diketahui bahwa sebagian besar karyawan CV. Mavindo Global Vakansi merasakan beban kerja yang relatif tinggi. Hal tersebut ditunjukkan oleh 80% responden yang menyatakan merasa kelelahan setelah menyelesaikan pekerjaan serta 73% responden yang mengaku sering bekerja melebihi jam kerja normal. Selain itu, 67% responden menyatakan belum memiliki waktu istirahat yang cukup selama bekerja, sementara 60% responden menilai bahwa beban kerja yang diterima belum sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Di sisi lain,

53% responden juga menyatakan bahwa target pekerjaan yang diberikan belum dapat diselesaikan dengan mudah. Hasil pra-survei tersebut mengindikasikan bahwa beban kerja yang dirasakan karyawan masih cukup tinggi, baik dari segi durasi kerja, tuntutan pekerjaan, maupun tingkat kelelahan yang dialami. Apabila kondisi tersebut berlangsung secara terus-menerus tanpa adanya pengelolaan beban kerja yang baik, maka dapat meningkatkan tekanan kerja, menurunkan kepuasan kerja, dan berpotensi mendorong munculnya *turnover intention* pada karyawan CV. Mavindo Global Vakansi.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention*, khususnya yang berkaitan dengan rekrutmen, lingkungan kerja, dan beban kerja. Namun, hasil penelitian yang diperoleh masih menunjukkan adanya perbedaan, sehingga hubungan antara masing-masing variabel terhadap *turnover intention* belum menunjukkan hasil yang konsisten. Selain itu, penelitian mengenai ketiga variabel tersebut secara bersamaan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa pariwisata, khususnya dengan karakteristik pekerjaan *driver* dan *tour guide*, masih perlu dikaji lebih lanjut. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang menjadi dasar untuk melakukan penelitian pada CV. Mavindo Global Vakansi.

Berdasarkan fenomena tingginya tingkat *turnover* karyawan serta hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan adanya permasalahan pada sistem rekrutmen *by* rekomendasi, lingkungan kerja, dan beban kerja di CV. Mavindo Global Vakansi, ketiga faktor tersebut diduga memiliki keterkaitan dengan munculnya *turnover intention* karyawan. Lebih lanjut, tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh rekrutmen *by* rekomendasi, lingkungan kerja, dan beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada CV. Mavindo Global Vakansi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan mengelola beban kerja secara lebih proporsional. Melalui perbaikan tersebut, perusahaan diharapkan

dapat mengatasi faktor-faktor yang mendorong *turnover intention*, sehingga dapat mengurangi kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan serta menciptakan kondisi kerja yang lebih ideal.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah rekrutmen berpengaruh terhadap turnover intention karyawan pada CV. Mavindo Global Vakansi?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap turnover intention karyawan pada CV. Mavindo Global Vakansi?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap turnover intention karyawan pada CV. Mavindo Global Vakansi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh rekrutmen terhadap turnover intention karyawan pada CV. Mavindo Global Vakansi.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap turnover intention karyawan pada CV. Mavindo Global Vakansi.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap turnover intention karyawan pada CV. Mavindo Global Vakansi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya :

1. Bagi Instansi (CV. Mavindo Global Vakansi)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh rekrutmen, lingkungan kerja, dan beban kerja terhadap turnover intention karyawan pada CV. Mavindo Global Vakansi. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif, khususnya dalam menekan tingkat turnover dan meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention, khususnya rekrutmen, lingkungan kerja, dan beban kerja. Informasi tersebut dapat dijadikan sebagai referensi dan dasar pengembangan penelitian selanjutnya dengan variabel, metode, maupun objek penelitian yang lebih luas.