

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Di sebuah organisasi, untuk menghasilkan karyawan yang baik, mereka harus memberikan komitmen yang baik bagi karyawannya, namun komitmen yang diberikan tidak bertentangan dengan kepuasan kerja karyawan, jika karyawan puas, maka kinerjanya membaik, dan jika kinerja yang telah diberikan baik untuk perusahaan maka tidak adanya stress kerja yang dirasakan karyawan karena mereka telah puas dengan dengan hasil kerja dan komitmen organisasi untuk karyawan. Namun, lain halnya dengan jika komitmen organisasi yang kurang baik yang akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan, jika karyawan tidak puas dan banyak nya pekerjaan yang diberikan akan meningkatkan stress kerja karyawan, hal ini akan berdampak pada organisasi. Hal ini juga akan membuat karyawan berpikir untuk keluar dari perusahaan atau biasa disebut *turnover intention*.

*Turnover Intention* menurut **Mobley (2011:15)** “*Turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.”

Hal tersebut akan sangat serius jika keinginan berpindah dalam sebuah perusahaan tinggi maka akan menimbulkan beberapa efek negatif berupa ketidakstabilan dan kerancuan yang akhirnya dapat merugikan perusahaan beserta karyawannya. Perusahaan akan menambah biaya-biaya tertentu khususnya dalam hal perekrutan sampai pelatihan calon karyawan baru agar kekosongan dapat terisi dan kegiatan produksi dapat berjalan normal. Namun jika perusahaan mengabaikan kekosongan tersebut maka akan berimbas langsung kepada karyawannya. Bertambahnya beban kerja dan faktor-faktor lain dapat menimbulkan stres dan ketidaknyamanan bagi karyawan sehingga mengganggu kinerjanya, jika hal tersebut terjadi secara terus menerus maka keinginan untuk berpindah pun semakin kuat.

**Kardiman, dkk (2014)** mengatakan meskipun *turnover intention* pada umumnya berdampak buruk terhadap organisasi, *turnover intention* seringkali dibutuhkan oleh perusahaan yang memiliki karyawan dengan kinerja yang rendah.

Komitmen karyawan merupakan salah satu kunci yang turut menentukan keberhasilan atau tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Karyawan yang mempunyai komitmen pada organisasi biasanya mereka menunjukkan sikap kerjayang penuh perhatian terhadap tugasnya, mereka sangat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas serta sangat loyal terhadap perusahaan.

Dalam komitmen terkandung keyakinan, pengikat, yang akan menimbulkan energi untuk melakukan yang terbaik. Secara nyata, komitmen berdampak kepada performansi kerja sumber daya manusia, dan pada akhirnya juga sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu perusahaan. Karena itu peran sumber daya manusia, khususnya jajaran manajemen dari ini dasar sampai lini puncak harus mampu berperan sebagai penggerak untuk mewujudkan misi dan tujuan perusahaan.

Komitmen seseorang terhadap organisasi atau perusahaan menjadi isu yang sangat penting dalam dunia kerja. Begitu pentingnya hal tersebut, hingga beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi yang ditawarkan dalam iklan-iklan lowongan pekerjaan. Sayangnya meskipun hal ini sudah sangat umum namun tidak jarang pengusaha maupun pegawai masih belum memahami arti komitmen secara sungguh-sungguh. Komitmen organisasional sebagai perasaan identifikasi, loyalitas, dan pelibatan dinyatakan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit dalam organisasi. Hal tersebut berarti pegawai yang berkomitmen terhadap organisasi terintegrasi dengan tujuannya priadinya, dan memiliki keinginan untuk selalu loyal demi kemajuan organisasi pendapat dari **Wibowo (2016:430)**.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam setiap pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan sisi afektif atau emosi. **Wibowo (2016)** seseorang pasti ingin mendapatkan pekerjaan karena dengan bekerja ia mengharapkan mendapat imbalan untuk menghidupi dirinya dan keluarganya.

Namun, seringkali terjadi bahwa mendapatkan imbalan saja dirasakan belum cukup. Mereka menginginkan mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya.

**Robbins (2014)**, harapan bagi suatu organisasi yaitu terciptanya suatu nilai kepuasan yang tinggi pada organisasi tersebut. Salah satu aspek yang sering digunakan untuk melihat kondisi suatu organisasi adalah melihat tingkat kepuasan kerja para anggotanya.

Sebagai perusahaan yang ikut dalam hiruk pikuknya proses pengiriman, distribusi dan transportasi, Perusahaan PT.JNE Kota Padang sangat menyadari bahwa dibutuhkan keterpaduan dalam proses perubahan positif yang terus menerus dalam berbagai aspek kegiatannya salah satunya dalam hal SDM.

Komitmen kerja, kepuasan kerja, stress kerja dan *turnover intention* pada perusahaan jasa seperti PT.JNE ini harus lebih baik dan bisa membuat karyawannya menjadi betah dan loyal terhadap perusahaan. Hal ini seringkali kurang diterapkan di perusahaan jasa ini. Perusahaan ini menuntut karyawan akan pekerjaan mengandalkan fisik, jika servis yang diberikan kepada karyawan baik maka karyawan akan puas bekerja dan stress kerja tidak akan ada di perusahaan ini, stress kerja yang ada akan menimbulkan rasa ingin keluar dari perusahaan atau *turnover intention*. Hal ini berdampak kepada kinerja perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan Manager Personalia dan Humas PT.JNE Padang, dalam kurun waktu Periode Tahun 2016 - 2018 terdapat masalah dalam *Turnover Intention* karyawan PT.JNE Padang, yaitu tidak stabilnya *Turnover Intention* para karyawan. Hal tersebut disinyalir karena masih kurangnya komitmen organisasi, kurangnya kepuasan kerja karyawan dalam menjalankan

tugasnya, serta tingginya tingkat stres kerja karyawan. Pernyataan tersebut didasarkan pada data *Turnover intention* karyawan pada Periode Tahun 2016 - 2018 yang disajikan pada tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Daftar *Turnover Intention* Karyawan PT.JNE Padang**  
**Periode Tahun 2016 - 2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jumlah karyawan masuk</b>	<b>Jumlah karyawan keluar</b>	<b>Persentase Turnover</b>
2016	165	15	18	10,9%
2017	177	20	22	12,4%
2018	193	18	15	7,77%

**Sumber : HRD PT.JNE, 2019**

Dari tabel di atas terlihat bahwa fenomena yang terjadi, terlihat bahwa perubahan terbesar yang terjadi terhadap jumlah karyawan pada tahun 2017, dimana perubahan jumlah karyawan sebesar 12,4%. *Turnover* tertinggi yang terjadi pada tahun 2017, dikarenakan adanya 22 orang karyawan yang keluar dari PT.JNE Padang. Jumlah tersebut tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang masuk yaitu sebanyak 20 orang. Menurut HRD PT.JNE Padang, penyebab tingginya tingkat turnover karena banyaknya karyawan yang ingin mendapatkan suasana dan pengalaman baru di tempat kerja yang lain. Selain itu adanya *turnover* karena tidak adanya perpanjangan kontrak di tempat kerja, sehingga mereka memutuskan untuk berhenti daripada melanjutkan kontrak. Tingginya perputaran karyawan pada PT.JNE Padang menunjukkan angka di atas batas normal. Gillies dalam Anggi (2016) menyatakan perputaran karyawan dikatakan

normal berkisar antara 5-10% per tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% per tahun. Data karyawan pada PT.JNE Padang terlihat jelas pada tahun 2017 tinggi karena lebih dari 10%.

Bertolak dari uraian tersebut di atas, menarik untuk dicermati. Perusahaan PT.JNE Padang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya selalu berkomitmen dari waktu ke waktu untuk senantiasa menjaga kepuasan pelanggan, menerapkan wisdom / nilai-nilai luhur perusahaan secara kontinyu dan berkontribusi positif dalam sosial kemasyarakatan serta menjunjung tinggi etika bisnis. Agar tidak terjadinya turnover yang tinggi PT.JNE Padang sangat memperhatikan komitmen yang diberikan kepada karyawan, tak lepas dari itu kepuasan karyawan juga sangat diperhatikan agar karyawan tidak mengalami stres karena tuntutan pekerjaan sehingga terjadinya *turnover*. Atas dasar fenomena tersebut mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul :

**“Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja  
Terhadap *Turnover Intention* Pada PT.JNE PADANG”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Adanya turnover karyawan yang cukup tinggi pada PT.JNE Padang.
2. Kurangnya kepuasan kerja karyawan pada PT.JNE Padang.

3. Kurangnya kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan yang menunjukkan rendahnya tingkat komitmen afektif karyawan pada PT.JNE Padang.
4. Banyaknya stress kerja yang dihadapi karyawan pada PT.JNE Padang.
5. Adanya tanggung jawab dan beban pekerjaan yang berat yang dapat menimbulkan tekanan dan stres kerja pada karyawan PT.JNE Padang.
6. Adanya ketidakpuasan terhadap sikap dari atasan pada PT.JNE Padang.
7. Karyawan yang ingin keluar dari perusahaan bertambah setiap tahun di perusahaan pada PT.JNE Padang.
8. Banyaknya pekerjaan yang tidak sesuai dengan keahlian karyawan, berdampak kepada stres kerja karyawan di PT.JNE Padang.
9. Beban kerja yang diberikan kepada karyawan tidak sebanding dengan *reward* yang diberikan perusahaan pada PT.JNE Padang.
10. Motivasi kerja karyawan PT. JNE Padang mengalami penurunan, hal ini ditandai dengan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan ini dan dari uraian latar belakang masalah di atas, penulis membatasi pembahasannya tentang komitmen organisasi, kepuasan kerja dan stress kerja sebagai variable bebas dan *turnover intention* sebagai variable terikat pada perusahaan PT.JNE Kota Padang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada PT.JNEPadang?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada PT.JNEPadang?
3. Bagaimanakah pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* pada PT.JNEPadang?
4. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja dan stress kerja secara bersama-sama terhadap *turnover intention* pada PT.JNEPadang ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menguji secara empirik komitmen organisasi secara parsial memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* pada PT.JNEPadang
2. Untuk mengetahui dan menguji secara empirik kepuasan kerja secara parsial memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* pada PT.JNEPadang
3. Untuk mengetahui dan menguji secara empirik stress kerja secara parsial memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* pada PT.JNEPadang
4. Untuk mengetahui dan menguji secara empirik komitmen organisasi, kepuasan kerja dan stress kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* pada PT.JNE Padang

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Perusahaan**

Sebagai gambaran dan masukan bagi perusahaan mengenai komitmen organisasi, kepuasan kerja, stress kerja dan *turnover intention*. Agar bisa memberikan saran-saran yang mungkin berguna untuk pelaksanaan yang lebih terarah dalam pencapaian tujuan yang dikehendaki. Dengan melihat dan memahami tentang laporan tugas akhir ini, hendaknya dapat yang lebih sempurna.

### **2 Bagi Pembaca**

Dengan melihat dan memahami tentang laporan tugas ini, hendaknya dapat ditetapkan untuk lebih lanjut dan memperbaiki segala kekurangan sehingga menghasilkan sesuatu yang lebih memuaskan. Juga bermanfaat bagi orang yang membacanya dan memahami ilmu pengetahuannya. Pembaca bisa lebih mengerti dan dapat manfaatnya dengan ilmu yang sebisanya agar lebih berguna bagi pembaca.

### **3 Bagi Universitas**

Menjadikan hasil penelitian ini menjadi acuan dan sebagai bahan informasi untuk komitmen organisasi, kepuasan kerja, stress kerja dan *turnover intention*.