

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif saat ini, pada era globalisasi dan perkembangan industri yang semakin pesat, persaingan antar perusahaan semakin ketat. Perusahaan harus menghadapi berbagai tantangan untuk dapat bertahan dan berkembang. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tidak lepas dari peran utama yaitu sumber daya manusia (SDM) yang efektif. Karyawan merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan, karena mereka memiliki peran penting dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, menjaga kepuasan dan kesejahteraan karyawan menjadi salah satu prioritas utama bagi perusahaan. Namun, meskipun perusahaan telah memberikan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan, masalah turnover masih menjadi isu yang cukup serius.

Tantangan terbesar bagi perusahaan saat ini adalah bagaimana mempertahankan karyawan terbaik mereka. Istilah *turnover intention* atau niat keluar karyawan menjadi momok yang menakutkan bagi perusahaan. Karena turnover yang tinggi dapat mengganggu produktivitas, meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan, serta menurunkan moral kerja tim. banyak

perusahaan yang menghadapi masalah dalam mempertahankan karyawan terbaik mereka. Salah satu masalah yang sering dihadapi adalah *turnover intention* atau niat untuk keluar dari pekerjaan. *Turnover intention* atau niat untuk keluar dari pekerjaan adalah salah satu indikator yang dapat menggambarkan seberapa besar kemungkinan seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja. *Turnover* yang tinggi tidak hanya mengganggu stabilitas organisasi, tetapi juga menimbulkan biaya yang besar bagi perusahaan. Oleh karena itu karyawan perlu mempelajari dan memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* agar dapat mengambil langkah yang tepat untuk mengurangi angka turnover di dalam perusahaan.

Salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi *turnover intention* adalah *job satisfaction* atau kepuasan kerja. *Job satisfaction* merujuk pada sejauh mana seorang karyawan merasa puas dengan berbagai aspek pekerjaannya, seperti gaji, kondisi kerja, peluang pengembangan karir, dan pengakuan atas prestasi yang dicapai. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih loyal dan termotivasi untuk terus bekerja di perusahaan tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap berbagai aspek pekerjaan dapat memicu karyawan untuk mencari kesempatan kerja di tempat lain, yang pada akhirnya meningkatkan *turnover intention*.

Selain *job satisfaction*, faktor lain yang tidak kalah penting adalah *job stress*. *Job stress* dapat timbul akibat berbagai faktor, seperti beban kerja yang berlebihan, tuntutan pekerjaan yang tinggi, kurangnya dukungan dari atasan, ketidakjelasan peran, dan ketegangan interpersonal dalam lingkungan kerja. Stress kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat mempengaruhi kesejahteraan fisik dan mental karyawan, serta menurunkan produktivitas mereka. Lebih jauh lagi, stress kerja yang kronis dapat menyebabkan karyawan merasa tertekan dan frustrasi, yang pada akhirnya dapat memperburuk tingkat *turnover intention*. Karyawan yang merasa stress cenderung tidak memiliki motivasi untuk bertahan dalam mencari pekerjaan yang dapat memberikan mereka kenyamanan dan kestabilan mental.

Fenomena *turnover intention* di PT. Bina San Prima mencerminkan pentingnya perhatian terhadap kesejahteraan karyawan. Banyak karyawan yang mengungkapkan bahwa mereka merasa tidak puas dengan beban kerja yang terlalu berat dan kurangnya apresiasi dari perusahaan. Selain itu, sebagian besar karyawan juga merasa stres karena tuntutan pekerjaan yang terus meningkat, sementara dukungan dari manajemen dan rekan kerja tidak cukup untuk mengurangi tekanan yang mereka rasakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana *job satisfaction* dan *job stress* mempengaruhi niat karyawan untuk keluar dari perusahaan. *Job satisfaction* dan *job stress* juga mungkin saling berinteraksi dan mempengaruhi *turnover intention* secara bersamaan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Job satisfaction* dan *job stress* dengan *turnover intention*. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki niat yang rendah untuk meninggalkan perusahaan, sedangkan karyawan yang mengalami stres tinggi lebih cenderung memiliki niat untuk keluar. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan tersebut dalam konteks PT. Bina San Prima, dengan memperhatikan karakteristik perusahaan yang bergerak di sektor distribusi barang, yang sering kali melibatkan beban kerja yang tinggi dan tekanan waktu yang ketat.

Fenomena *turnover intention* ini sebagai masalah yang menarik untuk diteliti lebih dalam. Hasrat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya dapat didorong oleh banyak sebab. Menurut (Sentana & Surya 2017), *job satisfaction* (kepuasan kerja) juga menjadi salah satu diantara sebab yang berpengaruh pada *turnover intention*.

Job satisfaction adalah perasaan positif yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Menurut Almazrouei et al (2018) kepuasan kerja disebut sebagai konsep yang dijadikan sebagai acuan dasar yang berfungsi menjelaskan sudut pandang turnover oleh karyawan, kebijakan, performa dan hal lain dalam organisasi. *Job satisfaction* karyawan dapat terbentuk dengan pemberian hak yang sesuai diantaranya, upah yang layak, adanya penghargaan terhadap karyawan berprestasi, serta peluang promosi pada

pekerjaannya (Singh & Singh 2019). Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif, loyal, dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas cenderung apatis, kurang bersemangat, dan bahkan berpotensi untuk mencari pekerjaan lain. Fitriatini (2019), menyatakan bahwa tingginya kepuasan karyawan akan pekerjaannya sejalan dengan rendahnya turnover, dan begitupun sebaliknya. Perhatian terhadap *job satisfaction* pekerja menjadi salah satu hal yang perlu dipelihara agar organisasi memiliki karyawan yang berkinerja dengan baik (Suryanatha & Ardana 2014).

Job Stress juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan menurut Sopiah & Sangadji (2020). *Job Stress* adalah timbulnya ketidak seimbangan fisik dan psikologis akibat ketegangan yang dirasakan berdampak pada perasaan, alur berpikir, dan keadaan orang tersebut. *Job Stress* dapat menjadi faktor dari kinerja yang buruk dan juga turnover intention karyawan (Sutardi et al 2020). *Job Stress* merupakan penyebab utama terjadinya turnover intention, dengan hasil pernyataan tersebut meskipun dilakukan peningkatan dari segi pemimpinda keinginan karyawan untuk loyal pada organisasi belum tentu menurunkan turnover intention jika terjadi stress kerja (Novitasari 2020). Dengan adanya fakta tersebut, organisasi harus memperhatikan tingkat stress pekerja dan mengontrol tingkat stress karyawan tersebut agar tidak menyebabkan karyawan berpikir meninggalkan organisasi. Hal tersebut didukung Sutardi et al 2020 yang mengatakan bahwa stress kerja berpengaruh

positif terhadap *turnover intention* karyawan. Tekanan kerja yang berlebihan, target yang tidak realistis, atau lingkungan kerja yang toxic dapat menyebabkan stres pada karyawan. Stres yang berkepanjangan dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental karyawan, menurunkan kinerja, dan meningkatkan *turnover intention*.

PT. Bina San Prima, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi, juga tidak lepas dari tantangan dalam mempertahankan karyawan yang berkualitas. Meskipun perusahaan ini telah berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui berbagai program kesejahteraan dan insentif, namun fenomena *turnover intention* tetap menjadi masalah yang perlu diperhatikan. Berdasarkan observasi awal di lapangan, ada indikasi bahwa tingkat *job satisfaction* yang rendah dan tingginya tingkat stres kerja di kalangan karyawan PT. Bina San Prima dapat berpengaruh signifikan terhadap niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Sebagai contoh, beberapa karyawan mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kondisi kerja dan kesempatan pengembangan karier yang terbatas, sementara sebagian lainnya merasa terbebani dengan beban kerja yang tidak proporsional. Berdasarkan data internal perusahaan, tingkat *turnover* karyawan yang cukup tinggi di beberapa departemen menunjukkan adanya masalah terkait kepuasan dan kesejahteraan karyawan. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi keputusan seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya adalah tingkat kepuasan kerja yang mereka rasakan. Jika

karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, seperti merasa tidak dihargai, gaji yang tidak memadai, atau tidak adanya peluang untuk berkembang, maka mereka lebih cenderung memiliki niat untuk keluar dari perusahaan.

Selain itu, stres kerja juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi turnover intention. Stres yang tinggi dapat menyebabkan penurunan motivasi kerja, kelelahan, dan akhirnya, meningkatkan niat untuk meninggalkan perusahaan. Kondisi seperti ini bisa disebabkan oleh beban kerja yang tidak realistis, kurangnya dukungan dari atasan, serta ketidakpastian mengenai masa depan karier di perusahaan.

Penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua faktor tersebut terhadap niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Dengan memahami hubungan antara faktor-faktor ini, PT. Bina San Prima dapat merancang kebijakan yang lebih tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi tingkat stres kerja karyawan. Hal ini diharapkan dapat menurunkan tingkat turnover yang tinggi dan memperbaiki suasana kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan loyalitas karyawan.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bahwa turnover intention bukan hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti gaji atau

fasilitas, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis, seperti bagaimana karyawan merasakan kepuasan dan stres terkait dengan pekerjaan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini akan memfokuskan diri pada dua variabel utama, yaitu kepuasan kerja dan stres kerja, untuk melihat bagaimana keduanya berkontribusi terhadap niat karyawan untuk tetap atau meninggalkan PT. Bina San Prima.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen PT. Bina San Prima dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mengurangi tingkat turnover. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan lain yang menghadapi masalah serupa dalam mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam menjaga kepuasan dan loyalitas karyawan di tengah tekanan pekerjaan yang tinggi.

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan untuk merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, mengurangi stres kerja, dan pada akhirnya menurunkan angka turnover intention. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen SDM, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention. Perusahaan sebagai organisasi yang bergerak di berbagai sektor industri sangat bergantung pada kinerja dan loyalitas karyawan untuk

mencapai tujuannya. Salah satu aspek yang paling vital dalam menjaga kelangsungan perusahaan adalah keberadaan karyawan yang puas, produktif, dan loyal. Namun, dalam kenyataannya, banyak perusahaan menghadapi tantangan besar berupa turnover karyawan yang tinggi, yaitu kondisi di mana karyawan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan dan mencari pekerjaan di tempat lain. Fenomena ini tentu tidak hanya merugikan perusahaan dari segi biaya rekrutmen dan pelatihan, tetapi juga memengaruhi stabilitas operasional dan moral kerja di perusahaan itu sendiri.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi turnover intention, tetapi juga memberikan rekomendasi yang konkret untuk perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan lebih mendukung kesejahteraan karyawan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam dunia kerja, kepuasan kerja (job satisfaction) dan stres kerja (job stress) merupakan dua faktor penting yang dapat mempengaruhi niat seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya (turnover intention). Kondisi ini juga dapat terjadi di PT. Bina San Prima, yang merupakan perusahaan distribusi farmasi dengan beban kerja yang tinggi dan target yang ketat.

Beberapa gejala yang mulai terlihat di lingkungan kerja PT. Bina San Prima, seperti turunnya semangat kerja, meningkatnya keluhan dari

karyawan, serta adanya karyawan yang mengundurkan diri dalam waktu yang berdekatan, dapat menjadi indikator awal adanya ketidakpuasan kerja atau tingginya stres kerja. Jika hal ini tidak segera diatasi, maka perusahaan bisa kehilangan karyawan yang potensial dan berpengalaman.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan PT. Bina San Prima sudah cukup tinggi, atau justru rendah sehingga memengaruhi niat mereka untuk keluar dari perusahaan?
2. Seberapa besar pengaruh stres kerja (*job stress*) yang dirasakan karyawan terhadap keinginan mereka untuk berhenti bekerja?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan?
4. Apakah stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*?
5. Faktor mana yang lebih dominan dalam memengaruhi *turnover intention* karyawan: kepuasan kerja atau stres kerja?

Dengan mengidentifikasi masalah-masalah tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi karyawan di PT. Bina San Prima serta menjadi dasar dalam merumuskan solusi yang tepat bagi perusahaan untuk mengurangi *turnover intention*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena *turnover intention* yang terjadi di PT. Bina San Prima, yang disebabkan oleh factor-faktor seperti *job satisfaction* (kepuasan kerja) dan *job stress*, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bina San Prima?
2. Bagaimana pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bina San Prima?
3. Seberapa besar *job satisfaction* dan *job stress* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *turnover intention* pada laryawan PT. Bina San Prima?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* dan *job stress* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bina San Prima. Secara lebih spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bina San Prima.

2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bina San Prima.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *job satisfaction* dan *job stress* secara bersama-sama terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bina San Prima.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat tersebut tidak hanya dapat digunakan oleh akademisi atau peneliti lain, tetapi juga oleh perusahaan, terutama PT. Bina San Prima, dalam upaya meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dan mengurangi tingkat turnover karyawan.

1. Manfaat Bagi Akademik

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention, dengan fokus pada dua variabel utama, yaitu *job satisfaction* dan stress kerja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang bagaimana kedua

faktor tersebut saling berinteraksi dalam mempengaruhi niat karyawan untuk tetap bertahan atau meninggalkan perusahaan.

Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut tentang turnover intention di berbagai konteks perusahaan, terutama di perusahaan Indonesia. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini dapat membuka peluang bagi peneliti lain untuk mengembangkan dan menguji variabel-variabel terkait dengan turnover intention lebih lanjut.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Secara praktis, penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan bagi PT. Bina San Prima dan perusahaan-perusahaan lain yang menghadapi masalah serupa. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak manajemen PT. Bina San Prima untuk mengevaluasi dan merancang kebijakan-kebijakan yang lebih baik dalam mengelola karyawan. Khususnya, hasil penelitian dapat memberikan wawasan tentang bagaimana kepuasan kerja dan tingkat stres karyawan berpengaruh terhadap niat mereka untuk meninggalkan perusahaan.

Jika perusahaan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan atau stres di kalangan karyawan, maka perusahaan bisa mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki kondisi kerja, memberikan dukungan yang lebih baik, serta

menciptakan lingkungan yang kondusif bagi karyawan. Dengan meningkatnya kepuasan kerja dan menurunnya stres kerja, perusahaan dapat berharap dapat menurunkan tingkat turnover, meningkatkan loyalitas karyawan, serta meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

3. Manfaat Bagi Penulis

Bagi bagian Sumber Daya Manusia (SDM) PT. Bina San Prima, penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga dalam merancang program-program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif. Jika perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention, mereka dapat menyesuaikan kebijakan rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karier yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan karyawan. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya dapat mengurangi turnover, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian akan dilakukan di PT. Bina San Prima Jl. Petireman No. 11 B Pegambiran, Lemahwungkuk, Kota Cirebon, Jawa Barat 45113.

Kegiatan penelitian akan dilaksanakan selama 3 bulan yakni Bulan Februari – April 2025 .