BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan sebagai faktor penentu berhasil atau tidaknya organisasi atau perusahaan tersebut dalam mencapai tujuan. Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang handal dan berkualitas, akan memiliki kekuatan kompetitif pada perusahaan. Maka dari itu, perusahaan harus sadar akan nilai investasi karyawan sebagai sumber daya manusia sehingga diharapkan perusahaan dapat mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan baik.

Dalam lingkup perusahaan, sering kali terjadi permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan yang diakibatkan oleh berbagai perilaku karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu bentuk dari perilaku karyawan tersebut adalah *turnover intention* atau keinginan untuk berpindah yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Peristiwa pergantian karyawan menjadi masalah serius bagi perusahaan khususnya untuk bagian sumber daya manusia sehingga perlu mendapatkan perhatian yang khusus.

Kasus *turnover* atau berhentinya karyawan dari suatu perusahaan membawa dampak dan kerugian yang besar, terutama jika karyawan yang keluar adalah mereka yang memiliki keahlian, keterampilan, dan pengalaman kerja, atau mereka yang menduduki posisi strategis dalam perusahaan tersebut. Peristiwa *turnover* pada karyawan dalam perusahaan merupakan suatu hal yang wajar apabila masih dalam taraf yang lazim. Namun, apabila peristiwa *turnover* karyawan

mengalami kenaikan yang signifikan, maka akan memberikan dampak buruk terhadap perusahaan seperti ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja hingga peningkatan biaya sumber daya manusia.

Pada dasarnya *turnover intention* dapat diukur dengan empat tindakan penarikan diri (*withdrawal cognition*) yang meliputi adanya pikiran untuk keluar, keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan, mengevaluasi kemungkinan menemukan pekerjaan lain, dan adanya keinginan untuk berpindah. Seorang karyawan dalam memutuskan untuk berhenti dari pekerjaannya akan melalui proses pemikiran yang cermat. Karyawan tersebut akan mengevaluasi situasi dan kondisi yang mereka hadapi, mempertimbangkan peluang kerja yang mereka miliki, mencari peluang kerja lainnya, dan menentukan pilihannya. Keinginan untuk berpindah pekerjaan (*turnover intention*) bukanlah suatu kebetulan dan merupakan hal yang tidak dapat dikehendaki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* pada sebuah perusahaan. Faktor yang mempengaruhi keinginan untuk keluar dari pekerjaan dapat dibedakan menjadi dua faktor, yaitu faktor organisasi dan faktor individu. Faktor organisasi yang dapat menyebabkan keinginan karyawan untuk keluar antara lain beban kerja yang berlebihan, jam kerja yang tidak normal, kepuasan terhadap gaji dan lingkungan kerja. Sedangkan faktor individu yang mempengaruhi keinginan untuk keluar dapat berupa konflik keluarga – pekerjaan, stres kerja, hingga rendahnya kepuasan kerja. Stres kerja menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Kondisi stres kerja dapat menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis karyawan, sehingga dapat mempengaruhi emosi, proses

berpikir, dan kondisi karyawan. Karyawan yang merasakan stres pada pekerjaannya yang disebabkan oleh faktor – faktor tertentu cenderung akan memiliki niat untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya tersebut.

Stres kerja yang dialami oleh karyawan tidak semata-mata terjadi melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah *work overload* atau beban kerja yang berlebihan. *Work overload* menjadi salah satu stressor dalam organisasi atau perusahaan. Kondisi *work overload* muncul ketika karyawan harus berhadapan dengan banyak pekerjaan dengan waktu yang diberikan terbatas. Beban kerja yang berlebihan diluar batas kemampuan yang dirasakan karyawan dapat menimbulkan kelelahan hingga stres kerja yang sangat menekan sehingga menganggu pekerjaan, hal tersebut juga dapat berujung pada keinginan karyawan untuk melakukan *turnover* dari perusahaan.

Stres kerja muncul ketika seseorang mengalami tekanan emosional yang diakibatkan oleh beberapa faktor dalam pekerjaan seperti halnya tuntutan kerja yang membebani, menekan, atau melebihi kemampuan seorang karyawan yang dapat mengakibatkan menurunnya kinerja dan kepuasan kerja seseorang. Semakin tinggi beban kerja yang dimiliki karyawan sehingga menyebabkan stres kerja akan diiringi dengan meningkatnya *turnover intention.*

Selain *work overload*, *work - family conflict* juga berpengaruh terhadap *turnover intention*. *Work - family conflict* atau konflik keluarga kerja termasuk faktor individu yang dapat menimbulkan adanya keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjannya. Konflik ini timbul ketika seseorang yang melakukan perannya dalam suatu pekerjaan, mengalami kesulitan melakukan perannya dalam keluarga maupun

sebaliknya. Permasalahan ini terjadi karena adanya perbedaan antara tuntutan pekerjaan dan tuntutan dalam keluarga yang tidak sejalan. Tuntutan pekerjaan yang mengorbankan waktu untuk keluarga merupakan salah satu penyebab individu mengalami konflik peran. *Work - family conflict* dapat terjadi pada karyawan pria maupun wanita, namun beberapa penelitian menyatakan bahwa karyawan wanita memiliki intensitas yang lebih besar terjadinya *work - family conflict* dibandingkan karyawan pria. *Work - family conflict* juga menjadi salah satu penyebab munculnya stres kerja yang dirasa oleh karyawan. Semakin tinggi *work - family conflict* karyawan, maka semakin tinggi pula stres yang dialami.

Peristiwa berhentinya karyawan dari pekerjaannya atau biasa disebut *turnover* dialami oleh banyak perusahaan tak terkecuali pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang. PT. Pegadaian (Persero) adalah lembaga keuangan bukan bank milik negara yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai, seperti yang dimaksud dalam Kitab Undang – undang Hukum Perdata Pasal 1150. PT. Pegadaian (Persero) memiliki 12 kantor wilayah, 59 kantor area, 642 kantor cabang, dan 3.579 kantor unit pelayanan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang yang berlokasi di Jalan Raya Kalijaten No. 129, Sepanjang, Kalijaten, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo merupakan kantor cabang Pegadaian yang termasuk dalam cakupan kantor wilayah XII Surabaya.

Dengan semakin berkembangnya kemajuan teknologi menyebabkan persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat dan kompetitif, khususnya dalam bisnis keuangan. Kehadiran *financial technolog*y (*fintech*) membuat persaingan perusahaan bank & non bank semakin ketat. Tuntutan akan perkembangan membuat perusahaan bekerja lebih ekstra untuk melayani setiap kegiatan dan kebutuhan agar bisa menghadapi persaingan bisnis dengan baik. Pengelolaan sumber daya manusia dengan baik juga diperlukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Sumber daya manusia menjadi asset perusahaan yang sangat berharga sehingga diperlukan perhatian khusus agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Untuk memaksimalkan kinerja perusahaan, karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan terampil dan cekatan agar dapat memaksimalkan pelayanan.

Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak tahun 2020 membawa banyak dampak terhadap kehidupan khususnya dalam sektor ekonomi. Pandemi ini membawa banyak perubahan dan kebijakan – kebijakan baru dari pemerintah. Perusahaan diharuskan untuk dapat beradaptasi dalam situasi pandemi. Perubahan model kerja saat pandemi juga memberikan dampak terhadap karyawan. Jam kerja yang banyak dan beban kerja yang tinggi serta ketidakseimbangan peran antara pekerjaan dan keluarga dapat menimbulkan stres kerja hingga mempengaruhi *turnover intention* karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh *work overload* dan *work - family conflict* terhadap *turnover intention* dengan stres kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sepanjang. Pengaruh *work overload*

dan *work - family conflict* terhadap *turnover intention* perlu dibuktikan hubungannya, sedangkan stres kerja perlu diuji perannya dalam memediasi pengaruh *work overload* dan *work - family conflict* terhadap *turnover intention*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah *work overload* berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang?
2. Apakah *work - family conflict* berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang?
3. Apakah *work overload* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang?
4. Apakah *work - family conflict* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang?
6. Apakah stres kerja memediasi pengaruh *work overload* terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang?
7. Apakah stres kerja memediasi pengaruh *work - family conflict* terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work overload* terhadap stres kerja pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *work - family conflict* terhadap stres kerja pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work overload* terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *work - family conflict* terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang.
5. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang.
6. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dalam memediasi *work overload* terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang.
7. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dalam memediasi *work - family conflict* terhadap *turnover intention* pada karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini bisa dihasilkan manfaat untuk berbagai pihak diantaranya:

a. Bagi tempat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sepanjang melalui analisis pengaruh *work overload* dan *work - family conflict* terhadap *turnover intention* serta

bagaimana stres kerja berperan secara efektif sebagai variabel mediasi.

b. Bagi universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya studi tentang manajemen, yang terkait dengan *work overload* dan *work - family conflict* terhadap *turnover intention* dengan stres kerja sebagai variabel intervening. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pengaruh *work overload* dan *work - family conflict* terhadap *turnover intention* yang di mediasi stres kerja kerja. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.