

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam perekonomian global yang semakin kompetitif, kelangsungan hidup suatu industri, baik industri manufaktur maupun jasa, sangat tergantung dari bagaimana industri tersebut dapat melayani kebutuhan pelanggan dengan cepat dan menghasilkan produk serta layanan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Setiap industri ditantang untuk meningkatkan kinerjanya untuk merespon dengan cepat dan akurat terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dalam pasar. Tetapi seringkali beberapa produk kalah bersaing dengan kompetitornya disebabkan karena tingginya harga dari produk tersebut akibat dari proses produksi yang tidak efektif dan efisien.

Usaha atau bisnis retail di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat beberapa tahun terakhir ini, dengan berbagai jenis format serta jenisnya. Hal ini, sebagai akibat dari adanya perkembangan usaha manufaktur dan peluang pasar yang cukup terbuka, maupun upaya pemerintah untuk mendorong perkembangan bisnis ritel. Menurut Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO), bisnis retail di Indonesia memiliki pertumbuhan ekonomi rata - rata 3% sejak tahun 2000, sempat menurun pada masa pandemi tahun 2020 pada tingkat 1,5%, namun mulai membaik pada tahun 2021 dengan tercatatnya pertumbuhan di tingkat 2,5% pada April 2021, dan dengan semakin terkendalinya laju inflasi, dapat menjadi alasan kuat untuk membuka gerai retail lebih banyak sebagai bentuk investasi. Saat ini bisnis ritel di Indonesia sedang berkembang dengan pesat, ditandai dengan adanya 6 perusahaan retail di bidang hipermarket, berdasarkan data dari Qerja.com,

perusahaan retail tersebut adalah *Hero supermarket, Giant Supermarket, Hypermart, Super Indo, Transmart, Lotte Mart*.

Retail supermarket mengalami penurunan pesat dimasa pandemi yang terjadi selama satu tahun terakhir ini. Tidak sedikit perusahaan gerai ritel yang sampai harus menutup gerai atau melakukan obral besar – besaran hanya untuk dapat tetap bertahan menjalankan bisnisnya. Berdasarkan data dari *idx.co.id*, jumlah gerai ritel supermarket hingga tahun 2021 ini adalah:

Tabel 1.1 Jumlah Gerai Retail Supermarket di Indonesia

| Nama Retail Supermarket | Jumlah Gerai |
|-------------------------|--------------|
| Transmart Carrefour     | 91           |
| Hero                    | 31           |
| Giant                   | 158          |
| Hypermart               | 100          |
| Lotte Mart              | 19           |
| Super Indo              | 183          |

Sumber: *idx.co.id*

Dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa Transmart Carrefour yang dapat dikatakan pendatang baru melesat tinggi dalam pembukaan gerai ritel baru. Namun tidak semua gerai dapat bertahan terutama dalam masa pandemi yang terjadi selama satu tahun terakhir. Dilansir oleh CNN Indonesia dalam websitenya, bahwa salah satu perusahaan yang mengalami dampak terbesar dalam bisnis ritel ini adalah *HERO* group yang menaungi *Giant* Retail Supermarket dan *Hero* supermarket yang harus menutup beberapa gerai besarnya hanya agar dapat tetap bertahan dalam kondisi pandemic kemarin, dimana ritel supermarket hanya mengalami kerugian tanpa harus menutup gerai mereka. Dilansir lebih lanjut bahwa *HERO* group berencana untuk menutup semua gerai *Giant* supermarket untuk mengatasi

kerugian dan hanya memfokuskan pada *Hero* supermarket kedepannya. Sedangkan beberapa perusahaan berbasis retail lainnya dapat bertahan dengan mengurangi jumlah pegawai dan ada beberapa juga yang bisa bertahan tanpa melakukan pengurangan apapun, baik karyawan maupun gerai.

Penelitian ini di lakukan pada salah satu perusahaan retail terbesar di Indonesia yaitu PT. Trans Retail Indonesia (Transmart). PT. Trans Retail Indonesia adalah sebuah perusahaan retail terbesar di Indonesia yang mengelola pasar modern dengan model swalayan yang berbasis ritel. Pertama kali muncul di Indonesia pada tahun 1996 dan merupakan perusahaan retail terbesar kedua di dunia. Sebelumnya menggunakan nama Carrefour dan semenjak diakuisisi oleh Trans Corporation pada tahun 2013, merubah namanya menjadi Transmart Carrefour dan hingga tahun 2020 ini telah memiliki total 84 gerai ritel supermarket di Indonesia. Melihat besarnya perusahaan ini, jumlah karyawan pada satu pusat distribusi dapat mencapai puluhan orang. Pada pusat distribusi yang diteliti, yaitu pusat distribusi Jawa Timur, terdapat 51 pegawai yang hingga per tahun 2020 aktif. Ditengah masa pandemi selama satu tahun terakhir, Transmart merupakan salah satu perusahaan ritel yang dapat bertahan tanpa harus menutup gerai ritel supermarket mereka.

Namun fenomena yang terjadi pada karyawan pusat distribusi perusahaan retail yang diteliti saat ini adalah tingginya tingkat *Turnover intention* yang ditandai dengan banyaknya pergantian karyawan yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir yang disebabkan oleh beban kerja dan konflik kerja. Pada divisi admin inbound memiliki tugas dan tanggung jawab dari perusahaan yaitu penerimaan barang datang yang dikirim oleh pemasok, membuat tanda terima berupa *Receiving Report* (RR), membuat laporan kerja harian dan laporan *key performance*

*indicator* (KPI). Namun permasalahan terjadi dalam teknis pelaksanaannya, dimana tugas yang dikerjakan berbeda dengan yang diberikan oleh perusahaan. Tugas tersebut bertambah diantaranya menjadi *checker* yang memastikan barang datang sesuai dengan *Purchase Order* (PO) dan tanggal pengiriman, menjadi *picker* yang bertugas mengkategorikan barang yang telah di cek sesuai kode toko, menyiapkan armada untuk pendistribusian barang, melakukan proses return barang dari toko ke pemasok. Dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dan jam kerja yang melebihi ketentuan menyebabkan waktu istirahat karyawan menjadi berkurang dan membuat karyawan merasa kelelahan sehingga hasil kerja menjadi kurang optimal. Konflik kerja yang terjadi antar karyawan satu sama lain juga menjadi pemicu terjadinya *Turnover intention*. Banyaknya perbedaan pendapat dalam satu divisi membuat karyawan satu sama lain tidak bekerja sama, sehingga banyak pekerjaan yang tidak tepat waktu.

*Turnover intention* ini didorong oleh adanya konflik kerja dan beban kerja yang dirasakan karyawan. Hal ini didukung oleh hasil temuan Bima Hardi (2018), yang menemukan bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Didukung pula oleh temuan Ni Luh Tesi Riani (2017), yang menemukan bahwa Beban Kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover intention*. Ronald dan Milkha (dalam nanda 2018) menyatakan jika *turnover intention* merupakan kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Dampak negatif yang diakibatkan oleh *turnover intention* pada perusahaan yaitu pada kualitas untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, apabila yang keluar adalah tenaga kerja yang

memiliki keahlian, kemampuan, terampil dan berpengalaman atau tenaga kerja yang menduduki posisi vital dalam perusahaan, akan mengganggu efektivitas jalannya perusahaan.

Konflik merupakan salah satu akibat yang dapat menimbulkan *turnover intention*. Menurut Julia (Dalam Yani 2021;2) menyatakan konflik adalah sesuatu perselisihan atau perjuangan antara dua pihak atau lebih yang isyaratkan dengan menunjukkan permusuhan secara terbuka dan/atau mengganggu pencapaian tujuan pihak yang menjadi lawan. Hal-hal yang sering menimbulkan konflik adalah ketidak sepakatan soal alokasi sumber daya, perbedaan pendapat dan persepsi mengenai tujuan, kepentingan maupun status serta nilai individu merupakan penyebab munculnya konflik.

Faktor lain yang dapat menimbulkan adanya *Turnover intention* adalah Beban Kerja. Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja berpengaruh terhadap karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan merasakan kenyamanan dalam bekerja. Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi (Siswanto dalam Nova Ellyzar 2017:38). Beban kerja yang terlalu banyak dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi meningkatnya *turnover* karyawan dalam perusahaan.

Fenomena yang serupa juga pernah diteliti oleh Ni Luh Tesi Riani (2017), dalam penelitian yang diambil pada hotel Amanusa di Nusa Dua Bali tersebut, tingginya tingkat *turnover* karyawan terjadi karena kebanyakan dari mereka merasa beban diakibatkan

tamu yang datang ke hotel sangat ramai. Kedatangan tamu yang sangat ramai, karyawan dituntut untuk bekerja lebih ekstra agar dapat memaksimalkan memberikan pelayanan bagi para tamu. Dan penelitian oleh Bima Hardi (2018), dalam penelitian yang diambil pada CV Honda Karya Utama Kisaran, dimana tingkat *turnover* tinggi karena banyaknya karyawan CV Honda Karya Utama tak dapat dipungkiri akan terjadi perbedaan-perbedaan pendapat dalam interaksi sosial antara karyawan. Perbedaan-perbedaan pendapat di antara karyawan menjadi penyebab munculnya konflik dalam perusahaan. Hal-hal yang sering menimbulkan konflik adalah ketidak sepakatan soal alokasi sumber daya, perbedaan pendapat dan persepsi mengenai tujuan, kepentingan maupun status serta nilai individu merupakan penyebab munculnya konflik.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta mengambil judul “Hubungan Konflik Kerja dan Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* Bagian Pusat Distribusi Jawa Timur PT. Trans Retail Indonesia”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Konflik Kerja berpengaruh terhadap *Turnover intention* pada karyawan Pusat Distribusi Jawa Timur PT Trans Retail Indonesia?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover intention* pada karyawan Pusat Distribusi Jawa Timur PT Trans Retail Indonesia?
3. Apakah Konflik Kerja dan Beban Kerja mempengaruhi *Turnover intention* secara simultan pada karyawan Pusat Distribusi Jawa Timur PT Trans Retail Indonesia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh Konflik Kerja terhadap *Turnover intention* pada karyawan Pusat Distribusi Jawa Timur PT Trans Retail Indonesia
2. Mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover intention* pada karyawan Pusat Distribusi Jawa Timur PT Trans Retail Indonesia
3. Mengetahui pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja secara simultan terhadap *Turnover intention* pada karyawan Pusat Distribusi Jawa Timur PT Trans Retail Indonesia

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Tempat Penelitian  
Agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan beban kerja karyawan serta menganalisis konflik kerja dan mengoptimalkan kinerja karyawan agar seluruh proses kegiatan perusahaan berjalan efektif dan efisien.
2. Bagi Universitas  
Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dengan topik yang serupa bagi mahasiswa lain di kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bagi Masyarakat  
Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat untuk mendapatkan wawasan lebih tentang perusahaan yang terkait.