

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia salah satu bagian penting dalam suatu perusahaan, tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar. Perusahaan dituntut untuk mengasihkan produk atau jasa yang baik, tentunya perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sangat memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan, dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan akan dengan mudah mencapai tujuan perusahaan yang ingin di capai. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan suatu kegiatan di perusahaan, dengan adanya Sumber daya manusia yang berpotensi dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan (Samsista, 2020).

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Selain itu ada peran penting lainnya, yaitu manajemen perusahaan terutama manajemen sumber daya manusia bertugas untuk mengurai kesulitan dan kerumitan dalam mengatur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peran manusia dalam organisasi perusahaan (Hasibuan, 2017:10). Mengatur sumber daya

manusia memiliki masalah kesulitan tersendiri, sebab masing – masing pihak pastinya memiliki pendapatnya sendiri. Manajemen sumber daya manusia memiliki peran untuk menyatukan semua pendapat agar tujuan dari masing – masing pihak dapat tercapai. Apabila perusahaan ingin mewujudkan tujuan semua pihak maka perusahaan harus memperhatikan dan merawat semua karyawannya dengan baik dan layak agar agar karyawan yang mempunyai kualitas yang baik dapat bertahan dalam keadaan apapun dan tidak ada keinginan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) karena kurangnya perhatian dari perusahaan.

*Turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Indrawati & Prasetyo, 2020). *Turn over intention* bisa terjadi apabila perusahaan tidak dapat mengelola perilaku individu dan kelompok dengan baik. *Turnover intention* yang tinggi bisa berdampak buruk untuk perusahaan, hal tersebut akan berpengaruh pada ketidakstabilan dan ketidakpastian pada kondisi karyawan yang ada, juga besarnya biaya pengelolaan sumber daya manusia seperti biaya pelatihan yang sudah diberikan kepada peryawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. *Turnover intention* yang tinggi menunjukkan buruknya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya.

Tingginya *turnover intention* pada perusahaan dapat disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah beban kerja. Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan

merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Irvianti & Verina, 2015). Beban Kerja yang meningkat akan berpengaruh pada penurunan kemampuan kerja karyawan akibatnya kualitas kerja karyawan sangat rendah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan (Purwati et al, 2020). Semakin tinggi beban kerja seorang karyawan tentu akan memberikan dampak buruk kepada karyawan, seperti tugas karyawan melebihi batas kewajibannya sehingga membuat tugas utamanya menjadi berantakan, dimana pada akhirnya dapat menyebabkan karyawan berniat untuk keuar dari perusahaan dan mencari pekerjaan baru ditempat lain yang lebih baik dari sebelumnya. Hal ini dikarenakan persepsi terhadap beban kerja setiap individu pastinya berbeda-beda.

Faktor lain yang dapat meningkatnya *turnover intention* adalah stress kerja. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Sari, 2018). Stres adalah respon adaptif orang pada stimulus yang menempatkan psikologis atau tuntutan fisik berlebihan pada orang tersebut (Wibowo 2017:187). Banyaknya tuntutan yang diberikan perusahaan nantinya bisa membuat karyawan menjadi stress, tuntutan yang berlebihan akan sangat berdampak pada psikologis karyawan. Mempertahankan tingkat stres tertentu dapat mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan mereka secara efisien, namun jika staf tidak memiliki kemampuan untuk mengelola tingkat stress, justru akan menciptakan masalah bagi pekerjaan mereka, yang pada akhirnya menghasilkan perilaku *turnover intention* (Fitriantini et al, 2020). Tuntutan yang tidak mampu dikendalikan oleh setiap karyawan akan

menimbulkan ketegangan dalam diri karyawan dan jika tidak dapat diatasi maka karyawan tersebut akan mengalami stress. Segala macam bentuk stress pada dasarnya disebabkan oleh ketidakmengertian manusia akan keterbatasan keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stress. Stress didefinisikan sebagai bentuk dari perasaan tertekan, ketidaknyamanan, ketidakmudahan, dan hambatan yang dirasakan secara emosional (Sinaga, 2017).

Faktor lain yang dapat meningkatnya *turnover intention* adalah motivasi kerja. Motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negatif (Winardi, 2016:6). Motivasi dapat dipandang sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang di tandai dengan muncul nya *feeling*, dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang atau keinginan untuk mencurahkan segala tenaga karena adanya tujuan (Sinaga, 2017). Motivasi Kerja adalah pendorong bagi seseorang untuk berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya dan merupakan tenaga emosional yang sangat penting untuk sesuatu pekerjaan baru. Kurangnya motivasi kerja akan berpengaruh pada

menurunnya semangat kerja karyawan, sehingga kinerja mereka dapat menurun (Purwati et al, 2020).

Motivasi kerja menjadi salah satu faktor penting bagi suatu perusahaan, sebab hal tersebut menjadi alat pendorong karyawan untuk bekerja menjadi lebih baik lagi. Setiap aktivitas atau kegiatan yang dilakukan seseorang pasti memiliki faktor yang mendorong aktivitas tersebut. Kinerja seseorang dapat dinilai dari motivasi kerja karyawannya. Salah satu motivasi yang diberikan perusahaan adalah pemberian kompensasi finansial maupun non finansial yang sesuai dari kinerja yang dihasilkan dalam menyelesaikan tugas pegawai tersebut. Motivasi dapat didefinisikan sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seseorang dalam berusaha mencapai tujuannya. Jadi motivasi bukanlah yang dapat diamati tetapi adalah yang dapat disimpulkan adanya karena sesuatu perilaku yang tampak. Motivasi juga merupakan sesuatu hal yang membuat seseorang menjadi semangat untuk melakukan pekerjaan. Itulah sebabnya, motivasi kerja dalam psikologi karya biasa disebut pendorong semangat kerja (Munawar, 2019).

*PT Merekah Sukses* Surabaya merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kontraktor telekomunikasi. Kendala dalam perusahaan ini adalah beratnya tuntutan perusahaan. Apabila karyawan tidak dikelola dengan baik, maka karyawan akan kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri atau keluar dari tempat kerja (*turnover*). Untuk itu perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi. Namun kebijakan yang diterapkan perusahaan kadang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan

karyawan sehingga menyebabkan timbulnya keinginan karyawan untuk berhenti bekerja dari perusahaan atau *turnover intention*.

Berdasarkan studi empiris yang sudah dijabarkan diatas terdapat penelitian terdahulu yang mendukung jalannya penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Kamis et al (2021), Azizaturrahma et al (2020), Fitriantini et al (2020), Indrawati & Prasetyo (2020), Riani & Putra (2017) dan Irvianti & Verina (2015) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Kamis et al (2021), Juanita & Prasetya (2021), Azizaturrahma et al (2020), Fitriantini et al (2020), Riani & Putra (2017) dan Irvianti & Verina (2015) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Diputra et al (2021), Juanita & Prasetya (2021), Indrawati & Prasetyo (2020) dan Purwati et al (2020) membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penjabaran diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Merekah Sukses Surabaya”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat peneliti tarik adalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan PT. Merekah Sukses Surabaya?

2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan PT. Merekah Sukses Surabaya?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan PT. Merekah Sukses Surabaya?
4. Secara simultan apakah beban kerja, stress kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan PT. Merekah Sukses Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. Merekah Sukses Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. Merekah Sukses Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. Merekah Sukses Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stress kerja dan motivasi kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. Merekah Sukses Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak sebagai berikut:

1. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
Dapat dijadikan sebagai penerapan mata kuliah yang didapatkan mahasiswa saat perkuliahan, sebagai tambahan referensi perpustakaan atau penelitian

lainnya dan bahan referensi dalam pengembangan serta evaluasi tentang teori manajemen sumber daya manusia, terutama dalam membahas pengaruh beban kerja, stress kerja dan motivasi kerja terhadap *turnover intention* karyawan

2. PT. Merekah Sukses Surabaya

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan sara bagi pihak manajemen dalam mempertimbangkan pengambilan keputusan perusahaan dalam memperbaiki sistem perusahaan yang kurang baik.

3. Bagi Peneliti Sejenis

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan sejenis dalam meneliti kelebihan dan kekurangan dari pengaruh beban kerja, stress kerja dan motivasi kerja terhadap *turnover intention* karyawan. Peneliti sejenis dapat menambah sampel penelitian agar hasil penelitian lebih relevan serta menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention*.