

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era global dunia industri, saat ini menunjukkan peningkatan ekonomi yang memberikan peluang yang baik bagi setiap perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan lainnya dalam industri yang sama baik dari bisnis maupun jasa. Era globalisasi saat ini menuntut keberadaan sumber daya manusia berkualitas dan kompeten agar mampu menghasilkan kinerja yang baik sehingga perusahaan akan tetap bertahan dalam persaingan yang semakin ketat dan bagaimana sumber daya manusia itu sendiri dapat meningkatkan kemampuannya dalam bekerja. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia harus dapat memberikan nilai tambah bagi aktivitas bisnis maupun jasa dalam suatu perusahaan.

Perusahaan yang belum bisa mengelola sumber daya manusia dengan baik dapat menyebabkan banyak permasalahan seputar sumber daya manusia salah satunya adalah *turnover intention* yang merupakan masalah yang sering terjadi didalam perusahaan. *Turnover intention* merupakan intensi keinginan seseorang untuk keluar atau mengundurkan diri dari pekerjaannya dengan harapan mendapatkan pekerjaan lain yang lebih baik (Indrajaya dkk., 2023:2). *Turnover intention* yang tinggi merupakan suatu masalah bagi perusahaan karena ketika karyawan keluar dari perusahaannya, perusahaan akan mengalami kerugian, salah satunya kehilangan karyawan yang berpotensi dalam bekerja. Dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya *turnover* pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga membutuhkan waktu dan biaya baru dalam merekrut karyawan baru (Muzajjad dkk., 2021:36). Menurut Afifi dkk. (2024:13) *Turnover intention* penting untuk diteliti sebab perusahaan yang menyepelekan karyawannya akan membuat *turnover intention* meningkat, pasalnya *turnover intention*

yang tinggi mampu menghambat perkembangan perusahaan dalam menghadapi peluang bisnis.

PT Global Mitra Copierindo adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dan sewa/rental mesin fotokopi dengan merk Canon dan Fuji Xerox. Mesin fotokopi yang ditawarkan adalah mesin baru dan rekondisi. Mesin rekondisi inipun bukan mesin rekondisi lokal, yang artinya mesin ini langsung di *import* dari luar negeri, bukan mesin bekas pakai dari dalam negeri. Dengan pengalaman lebih dari 7 tahun melayani pelanggan Jabodetabek dan seluruh Indonesia. PT Global Mitra Copierindo memiliki karyawan yang cukup banyak namun memiliki *turnover* yang tinggi, dimana banyak karyawan yang berhenti dan banyak juga karyawan yang masuk. Tingkat *turnover* pada perusahaan selama tahun 2021-2023 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Data *Turnover* PT Global Mitra Copierindo

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun (1)	Karyawan Keluar (2)	Karyawan Masuk (3)	Jumlah Karyawan Akhir Tahun (4) $= (1)-(2)+(3)$	Persentase <i>Turnover</i> $\frac{(2-3)}{(1+4)/2} * 100$
2021	90	28	18	80	11,76%
2022	80	33	25	72	10,52%
2023	72	23	14	65	13,13%
2025*	-	-	-	58	-

Sumber: PT Global Mitra Copierindo, 2024.

Berdasarkan pada tabel 1.1 di atas, terhitung dari tahun 2021 karyawan yang memutuskan untuk keluar adalah sebanyak 28 karyawan atau 11,76% dari total keseluruhan karyawan, pada tahun 2022 karyawan yang memutuskan untuk keluar adalah sebanyak 33 orang atau 10,52% dari total keseluruhan karyawan, pada tahun 2023 karyawan yang memutuskan untuk keluar adalah sebanyak 23 karyawan atau 13,13% dari total keseluruhan karyawan. Dalam hal ini tingkat dari rata-rata *turnover* karyawan PT Global Mitra Copierindo dalam kondisi melebihi standar yang ditolelir.

Namun, menurut Gillis dalam Hartono & Setiawan (2013:3) *turnover* karyawan dikatakan normal berkisar antara 5-10% pertahun, dikatakan tinggi apabila lebih dari 10%. Tingginya tingkat *turnover* karyawan pada perusahaan dapat dilihat dari seberapa

besar keinginan berpindah yang dimiliki karyawan suatu perusahaan. Perubahan jumlah karyawan yang terjadi dari tahun ke tahun mencerminkan adanya kecenderungan *turnover intention* di perusahaan. Beberapa karyawan memilih untuk mengundurkan diri, sementara perusahaan melakukan rekrutmen sebagai upaya pemenuhan kebutuhan tenaga kerja. Hingga tahun 2025, jumlah karyawan yang masih aktif bekerja di perusahaan sebanyak 58 karyawan. Jumlah tersebut mencerminkan kondisi aktual sumber daya manusia perusahaan yang masih dipengaruhi oleh kecenderungan *turnover intention*. Dengan demikian, kondisi jumlah karyawan hingga tahun 2025 yang berjumlah 58 karyawan masih menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan.

Untuk mengetahui lebih dalam permasalahan pada tingkat *turnover intention*, dilaksanakan pra-survei kepada sejumlah 20 karyawan. Melalui dijalankannya pra-survei untuk mengetahui adanya keinginan karyawan untuk berpindah ataupun pergi dari perusahaan. Didapatkan sebuah hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2

Hasil pra-survei mengenai *Turnover Intention*

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1.	Saya berniat untuk pindah atau berhenti bekerja dari perusahaan ini	11	55%	9	45%
2.	Saya sering mencari informasi mengenai pekerjaan di tempat lain.	15	75%	5	25%
3.	Saya sering berfikir untuk keluar dari perusahaan ini	10	50%	10	50%
Rata-rata		60%		40%	

Sumber: Hasil Pra-survei, 2024.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan sebanyak 20 responden, diketahui bahwa persentase *turnover intention* karyawan di PT Global Mitra Copierindo masih tergolong tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 60%. Terdapat 11 (55%) karyawan berniat untuk pindah atau berhenti bekerja dari perusahaan ini. Lalu terdapat 15 (75%) karyawan berusaha mencari pekerjaan ditempat lain yang lebih baik. Dan terdapat 10 (50%) karyawan berfikir untuk keluar dari perusahaan ini. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki sinyal untuk melakukan *turnover intention* meskipun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.

Mobley (1986:122) berpendapat bahwa faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* antaralain, penyeliaan, kepuasan kerja, pembayaran, tekanan jiwa (stres kerja), promosi, lingkungan kerja, beban kerja, keterikatan atau kecintaan pada organisasi, harapan untuk dapat menemukan pekerjaan lain, dan niat untuk pergi atau tinggal.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safutra & Herfianti (2024); Mangumbahang dkk. (2023); Sihabudin & Setyawasih (2022); Maulidah dkk. (2022); Muzajjad dkk. (2021) membuktikan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Namun, hasil penelitian Farhan dkk., (2023) dan Mabror & Fatimah (2021) justru membuktikan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Akan tetapi, Zulhidayani dkk. (2024) membuktikan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi & Santosa (2023) dan Sihabudin & Setyawasih (2022) membuktikan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan hasil penelitian Mabror & Fatimah (2021) membuktikan bahwa kompensasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

Menurut Afifi dkk. (2024:13) stres kerja adalah suatu keadaan dimana seseorang merasa tertekan dan tegang karena adanya keadaan yang memengaruhinya. Stres kerja tidak hanya berpengaruh pada individu, namun juga terhadap perusahaan itu sendiri. Stres kerja yang dihadapi karyawan juga merupakan salah satu alasan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Stres di tempat kerja dapat didefinisikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan untuk melakukan tugas yang tidak mereka sukai, dan yang lebih penting, tekanan yang datang dari atasan mereka (Zulhidayani dkk., 2024:845).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ratnasari (2024); Safutra & Herfianti (2024); Afifi dkk. (2024); Zulhidayani dkk. (2024); Dewi & Santosa (2023); Mangumbahang dkk. (2023); Basrun dkk. (2023); Muzajjad dkk. (2021); Mabror & Fatimah (2021) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan stres kerja terhadap *turnover intention*. Menurut Mangumbahang dkk. (2023:1511) stres kerja

merupakan suatu gejala atau perasaan yang dialami oleh seorang karyawan yang dapat memengaruhi suatu perusahaan, lebih tepatnya memengaruhi kepuasan karyawan dan memengaruhi kinerja karyawan, sehingga berdampak pada keberhasilan perusahaan.

Tekait dengan lingkungan kerja, hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi & Santosa (2023) dan Mangumbahang dkk. (2023) membuktikan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zulhidayani dkk. (2024) membuktikan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ratnasari (2024); Afifi dkk. (2024); Basrun dkk. (2023); Farhan dkk. (2023) dan Maulidah dkk. (2022) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan beban kerja terhadap *turnover intention*.

Demikian halnya dengan PT Global Mitra Copierindo terdapat fenomena terkait *turnover intention* sebagaimana disajikan pada tabel 1.3. Tabel ini memberi gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* di perusahaan tersebut menurut persepsi karyawan.

Tabel 1.3

Faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya *turnover intention* karyawan PT Global Mitra Copierindo

No	Faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya <i>turnover intention</i>	jumlah responden	frekuensi responden	%
1.	Penyeliaan	20	3	15%
2.	Kepuasan Kerja	20	13	65%
3.	Pembayaran	20	11	55%
4.	Tekanan Jiwa (Stres Kerja)	20	16	80%
5.	Promosi	20	11	55%
6.	Lingkungan kerja	20	6	30%
7.	Beban Kerja	20	10	50%
8.	Keterikatan atau kecintaan pada Organisasi	20	0	0%
9.	Harapan untuk dapat menemukan pekerjaan lain	20	4	20%
10.	Niat untuk pergi atau tinggal	20	7	35%

Sumber: Hasil Pra-survei, 2024.

Berdasarkan Tabel 1.3 hasil pra-survei kepada 20 karyawan diketahui bahwa dari 10 faktor yang memengaruhi *turnover intention* terdapat empat faktor yang dominan

yakni tekanan jiwa (stres kerja) sebanyak 80%, kepuasan kerja sebanyak 65%, pembayaran sebanyak 55%, dan promosi sebanyak 55%; sisanya memiliki persentase $\leq 50\%$ (penyeliaan, lingkungan kerja, keterikatan atau kecintaan pada organisasi, harapan untuk dapat menemukan pekerjaan lain, niat pergi atau tinggal).

Peneliti juga melakukan pra-survei terhadap 20 karyawan PT Global Mitra Copierindo untuk mengetahui permasalahan stres kerja yang dapat memengaruhi *turnover intention*. Hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 20 karyawan menunjukkan adanya masalah pada stres kerja karyawan seperti yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil pra-survei mengenai Stres Kerja

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1.	Saya merasa beban kerja saya terlalu banyak atau berat.	14	70%	6	30%
2.	Saya kadang kala merasa diperlakukan kurang adil oleh atasan saya.	13	65%	7	35%
3.	Saya mudah cemas apabila pekerjaan yang saya lakukan tidak selesai tepat waktu.	15	75%	5	25%
4.	Saya merasa tidak nyaman dengan konflik antar pribadi dan kelompok di tempat kerja.	16	80%	4	20%
5.	Rendahnya <i>reward</i> /penghargaan dari perusahaan membuat saya kurang termotivasi untuk melakukan pekerjaan lebih baik.	12	60%	8	40%
6.	Permasalahan keluarga memengaruhi kondisi emosional saya sehingga berdampak pada kinerja saya.	7	35%	13	65%
Rata-rata		64%		36%	

Sumber: Hasil Pra-survei, 2024.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan sebanyak 20 responden, diketahui bahwa persentase stres kerja karyawan di PT Global Mitra Copierindo masih tergolong tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 64%. Terdapat 14 (70%) karyawan merasa beban kerja terlalu banyak atau berat. Terdapat 13 (65%) karyawan merasa diperlakukan kurang adil oleh atasan. Terdapat 15 (75%) karyawan merasa cemas ketika pekerjaan yang dikerjakan tidak selesai tepat waktu. Terdapat 16 (80%) karyawan yang merasa tidak nyaman ketika ada konflik dengan rekan kerja. Lalu 12 (60%) karyawan tidak

optimis bekerja lebih baik jika kurangnya *reward* dari perusahaan. Namun, terdapat 7 (35%) yang memengaruhi kinerja ketika adanya permasalahan keluarga.

Faktor lain yang dapat menyebabkan terjadinya suatu keinginan berpindah adalah kepuasan kerja. Menurut Nurfadillah Lubis dkk. (2023:31) kepuasan kerja merupakan serangkaian perasaan yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan, baik itu menyenangkan ataupun tidak menyenangkan. Pada sebuah perusahaan penting untuk memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Salah satu komponen utama untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal adalah dengan adanya kepuasan kerja. Setiap karyawan dalam perusahaan memiliki harapan untuk memperoleh kepuasan kerja selama bekerja. Jika pekerja merasakan tingginya tingkat kepuasan kerja maka pekerja bisa merasakan senang dalam bekerja. Kepuasan yang dialami oleh masing-masing karyawan mempunyai perbedaan karena kepuasan kerja bersifat individu (Maulidah dkk., 2022:165). Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki kesehatan fisik yang lebih baik, lebih cepat mempelajari tugas yang berhubungan dengan pekerjaan baru, sedikit memiliki catatan kecelakaan kerja, sedikit keluhan dan mampu mengelola tingkat stres kerja dengan baik (Fitriantini dkk., 2019).

Peneliti juga melakukan pra-survei terhadap 20 karyawan PT Global Mitra Copierindo untuk mengetahui permasalahan kepuasan kerja yang dapat memengaruhi *turnover intention*. Hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 20 karyawan menunjukkan adanya masalah pada kepuasan kerja karyawan seperti yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.5
Hasil pra-survei mengenai Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1.	Saya merasa puas dengan pekerjaan yang saya jalani saat ini karena sudah sesuai dengan kemampuan dan keahlian saya.	7	35%	13	65%
2.	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima karena sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.	13	65%	7	35%
3.	Saya merasa puas dengan kesempatan untuk memperoleh promosi kenaikan gaji dan jabatan.	3	15%	17	85%

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
4.	Atasan selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan.	7	35%	13	65%
5.	Saya merasa puas dengan rekan kerja karena dapat diajak bekerjasama dengan baik demi tercapainya kemajuan perusahaan.	9	45%	11	55%
Rata-rata		39%		61%	

Sumber: Hasil Pra-survei, 2024.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan sebanyak 20 responden, diketahui bahwa persentase kepuasan kerja karyawan di PT Global Mitra Copierindo masih tergolong rendah dengan nilai rata-rata sebesar 61%. Terdapat 13 (65%) karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini. Terdapat 7 (35%) karyawan yang merasa tidak puas dengan pemberian gaji dan beban kerja yang diberikan. Terdapat 17 (85%) karyawan yang merasa tidak puas dengan promosi kenaikan gaji dan jabatan. Terdapat 13 (65%) karyawan yang merasa tidak diberikan arahan pada setiap pekerjaannya. Terdapat 11 (55%) karyawan yang merasa tidak puas bekerjasama dengan rekan kerjanya.

Berdasarkan uraian latar belakang dan masalah yang dijabarkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada PT Global Mitra Copierindo.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Global Mitra Copierindo?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Global Mitra Copierindo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Global Mitra Copierindo.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Global Mitra Copierindo.

B. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan manajerial terkait menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan dengan memperhatikan tingkat stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Karyawan

Penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi bagi karyawan untuk mengelola stres kerja secara lebih baik dan meningkatkan kepuasan kerja melalui sikap positif, komunikasi yang efektif, serta pemanfaatan kesempatan pengembangan diri yang tersedia di lingkungan kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan atau dasar pengembangan variabel, indikator, maupun metode penelitian yang lebih luas. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat memperdalam penelitian ini dengan menambahkan variabel lain, memperluas objek penelitian, atau menggunakan metode analisis yang berbeda untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang berkaitan dengan judul penelitian, maka permasalahan penelitian ini akan dibatasi sebagai berikut:

1. Pembahasan penelitian ini difokuskan pada karyawan untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT Global Mitra Copierindo.
2. Responden penelitian ini yaitu pada karyawan PT Global Mitra Copierindo.
3. Waktu penelitian dimulai pada bulan Oktober 2024 – November 2025.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang isi dari skripsi ini, maka penulisan dilakukan secara sistematis dan komprehensif yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini di latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup dan pembatasan masalah serta sistematika pelaporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori sebagai dasar yang digunakan sebagai acuan teori bagi peneliti seperti pengertian stres kerja, kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, studi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan penyusunan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan beberapa hal yakni tentang desain penelitian seperti lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi, sampel dan teknik sampling, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian yang didapatkan, dan bagaimana pola hubungannya, atau hubungannya dengan teori yang telah ada sesuai dengan paradigma penelitian yang dianut. Uraian hasil penelitian harus diikuti dengan pembahasan dalam bentuk penafsiran dan evaluasi data.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan mengenai simpulan dari hasil penelitian terhadap masalah yang diteliti dan juga saran yang diberikan sebagai masukan dari hasil penelitian.