

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang berharga dalam mencapai tujuan perusahaan. Kemajuan suatu perusahaan sangat tergantung pada sumber daya manusianya. Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas baik untuk dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan perusahaan. Perkembangan jaman yang semakin maju menuntut kita harus bisa beradaptasi dalam segala kondisi. Perubahan kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan tingkat stres karyawan yang akhirnya dapat menimbulkan niat untuk pindah bagi karyawan (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (*turnover*).

Keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan perusahaan berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan ini merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam usaha peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Kepuasan kerja merupakan faktor yang tidak lepas dari setiap karyawan, karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi produktifitas karyawan. Menurut Robbin (2007:78), “kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang

diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”. Greenberg dan Baron (2003:148), “mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka”. Selain itu Gibson (2000:106), “menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka”. Kepuasan mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Apabila kepuasan kerja karyawan terpenuhi, mereka akan cenderung memiliki motivasi yang tinggi terhadap perusahaan. Sebaliknya ketidakpuasan kerja akan mengakibatkan tingginya tingkat keluar masuk karyawan, ketidakhadiran, mogok kerja, dan tindakan-tindakan lain yang akan merugikan perusahaan. Kepuasan kerja yang baik harus mampu memberikan umpan balik untuk kepentingan karyawan, para pimpinan (manajer) unit kerja, pimpinan puncak, pengelola personalia, dan perusahaan secara menyeluruh. Diharapkan kepuasan kerja karyawan dapat mempermudah dalam upaya meningkatkan kinerja agar dapat dilaksanakan secara sistematis dan lebih terarah.

Dunia kerja saat ini menuntut karyawannya agar terus bekerja dan bertaut di depan komputer selama berjam-jam bahkan ada karyawan yang harus lembur untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan beban kerja yang semakin berat, semakin banyaknya kebutuhan yang harus terpenuhi, tingkat pendapatan yang tidak sesuai dengan biaya hidup, persaingan kerja yang semakin ketat dan sebagainya dapat memicu timbulnya stres kerja. Stres kerja ini juga merupakan faktor yang memicu meningkatnya *turnover intention* karyawan.

Menurut Hariandja (2002:303), “stres adalah situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan, dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang”. Walaupun tidak dapat dialihkan sepenuhnya, stres dapat dikurangi dan dikelola. Jika tekanan kerja mulai terjadi, hal ini dapat menyebabkan hambatan dalam proses berfikir, karyawan lebih cepat emosi, dan dapat menyebabkan gangguan pada kondisi fisik karyawan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja dan kesehatan karyawan, yang pada akhirnya akan menimbulkan pikiran dari karyawan untuk pindah (*turnover intention*). Disinilah peran manajer sangat penting untuk membantu karyawan mengatasi masalah stres kerja tersebut, salah satunya dengan mengadakan program konseling.

Turnover adalah suatu kejadian yang tidak diharapkan, dalam Schultz (2002:234) disebutkan bahwa, “*turnover* adalah sesuatu yang merugikan bagi perusahaan, karena setiap kali karyawan keluar dari perusahaan, penggantian karyawan membutuhkan perekrutan, penyeleksian, dan pelatihan”. Menurut Harnoto (2002:2), “*turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik”. Dengan demikian jelas bahwa *turnover intention* akan berdampak negatif bagi perusahaan karena menciptakan kondisi ketidakstabilan tenaga kerja, menurunnya produktifitas karyawan dan juga berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia.

Beberapa peneliti telah mengemukakan bahwa mempunyai niat untuk keluar adalah prediktor terbaik dari *turnover*. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Handoko (2001:322) menyatakan, “perputaran (*turnover*) merupakan tantangan khusus bagi pengembangan sumber daya manusia. Karena kejadian-kejadian tersebut tidak dapat diperkirakan, kegiatan-kegiatan pengembangan harus mempersiapkan setiap saat pengganti karyawan yang keluar”. Di lain pihak, dalam banyak kasus nyata, program pengembangan perusahaan yang sangat baik justru meningkatkan *turnover intention*.

Tingginya tingkat *turnover intention* karyawan pada perusahaan menjadi salah satu hal penting yang harus menjadi perhatian perusahaan. Pasalnya, bukan hal yang mudah bagi perusahaan untuk meminimalisir tingkat *turnover intention* yang terus meningkat dari waktu ke waktu. Pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dari perusahaan adalah suatu fenomena penting dalam kehidupan perusahaan. Pergantian karyawan ada kalanya berdampak positif namun, sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh negatif terhadap perusahaan, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang. Menurut Ronodipuro dan Husnan (1995:34) dalam arti luas, “*turnover* diartikan sebagai aliran para karyawan yang masuk dan keluar perusahaan”. Namun dalam hal ini ada dua kondisi utama karyawan yang saat ini semakin penting untuk dikaji lebih dalam yaitu mengenai masalah kepuasan kerja dan stres kerja karyawan. Kepuasan kerja dan stres kerja sama-sama mempengaruhi tingkat *turnover*

intention karyawan. Jika tingkat ketidakpuasan kerja dan sters kerja meningkat maka tingkat *turnover intention* pun juga akan meningkat.

Melihat tingginya tingkat persaingan dalam bidang properti dan pengembang kawasan wisata di Indonesia, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap *turnover intention* yang disebabkan oleh kepuasan kerja dan stres kerja karyawan di PT Pembangunan Jaya Ancol. PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk. adalah salah satu perusahaan yang bergerak di usaha properti & pengembang kawasan wisata, maka PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk ini harus mampu memberikan kepuasan, bukan hanya kepuasan untuk para konsumen tetapi kepuasan kerja untuk karyawannya. Kepuasan kerja ini harus di ciptakan, agar karyawan dapat selalu memberikan yang terbaik untuk perusahaan. Selain kepuasan kerja, tingkat stress kerja karyawan juga harus diperhatikan, sebab tingkat stres kerja yang tinggi berdampak negatif, baik terhadap kinerja karyawan maupun perusahaan. Kepuasan kerja dan sters kerja ini dapat memicu timbulnya niat karyawan untuk pindah (*turnover intention*). Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk atau lebih populer dengan sebutan Dufan, pertama kali dibuka untuk umum pada 29 Agustus 1985 dan merupakan *theme park* pertama yang dikembangkan oleh PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk. Departemen Dunia Fantasi PT. Pembangunan Jaya Ancol, Tbk memiliki 120 orang karyawan. Bagaimana cara perusahaan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan meminimalisir stres kerja karyawan untuk menghindari terjadinya *turnover intention* yang tidak diharapkan oleh perusahaan.

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel-variabel tersebut, maka peneliti mengambil judul penelitian: Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT. Pembangunan Jaya Ancol, Tbk).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi tentang kepuasan kerja, stres kerja, dan *turnover intention* di Departemen Dunia Fantasi PT. Pembangunan Jaya Ancol, Tbk?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* secara simultan?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* secara parsial?
4. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intention* secara parsial?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan tentang kepuasan kerja, stres kerja, dan *turnover intention* di Departemen Dunia Fantasi PT. Pembangunan Jaya Ancol, Tbk.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* secara simultan.

3. Menguji dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* secara parsial.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intention* secara parsial.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah dalam mewujudkan kepuasan kerja karyawan dan mengelola stres kerja karyawan sehingga mampu mengurangi tingginya *turnover intention* karyawan.

2. Manfaat Praktis:

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen organisasi, khususnya manajemen personalia dalam rangka mewujudkan kepuasan kerja karyawan dan mengelola stres kerja karyawan, sehingga dapat secara maksimal mengurangi tingkat *turnover intention* karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Merupakan tata urutan pengujian penelitian ini dimaksudkan untuk mempermudah penyusunan penelitian. Adapun sistematika yang digunakan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran penelitian ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan penelitian terdahulu yang relevan, menguraikan teori tentang kepuasan kerja, stres kerja, dan *turnover intention*. Bab ini juga menguraikan pengaruh antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*, dan selanjutnya menjadikan konsep dan hipotesis penelitian.

Bab III: Metodologi Penelitian

Dalam bab ini disajikan metode penelitian yang digunakan, membahas jenis penelitian, sumber data, konsep, variabel, definisi oprasional dan skala pengukuhan, populasi dan sempel, teknik pengumpulan data, serta uji validitas dan reliabilitas.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan gambaran perusahaan meliputi sejarah perusahaan, visi misi dan core values perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembagian tugas dan wewnang, *business unit* perusaha, dan jam kerja karyawan. Selanjutnya adalah pembahasan yang meliputi pengaruh kepuasan kerja dan stres

kerja terhadap *turnover intention*, pendapat responden mengenai variabel penelitian dan hasil pengolahan data.

Bab V: Penutup

Bab penutup sebagai akhir penulisan penelitian ini menjelaskan kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran kepada perusahaan.

