

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia kerja di era globalisasi sekarang ini sangatlah ketat. Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menyebabkan perekonomian dunia mengalami kemajuan pesat. Perusahaan berlomba-lomba untuk lebih unggul dari yang lain. Hal ini tidak lepas dari adanya sumber daya manusia yang memiliki intelektual yang tinggi. Perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia dengan baik guna mencapai visi dan misi perusahaan. Pemimpin serta bagian yang menangani sumber daya manusia harus memahami dengan baik masalah manajemen sumber daya manusia agar dapat mengelola SDM dengan baik (Widodo, 2015).

Dalam lingkungan persaingan global perusahaan harus mencari inovasi karena resesi dan penurunan kesempatan kerja menjadi bagian penting bagi bisnis. Tenaga kerja seperti kontraktor, karyawan call center dan staf lapangan yang tersebar disektor telekomunikasi memiliki tantangan yang kompleks (Kaymakci, 2022). Sumber daya manusia disini merupakan salah satu faktor penting dalam suatu organisasi dalam perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output optimal. Tercapainya tujuan organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang

melaksanakan pekerjaan tersebut (Suwanti, 2013). Perkembangan perekonomian global yang terjadi saat ini, mengharuskan perusahaan untuk tetap menjaga kelangsungan hidup terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan. Perusahaan tersebut mewajibkan karyawan agar memiliki pola pikir yang bisa memberikan solusi bagi masyarakat yang memiliki kendala dengan ketentuan yang sudah ada.

Pesatnya persaingan bisnis dewasa ini menyebabkan banyak perusahaan sadar akan pentingnya sumber daya manusia merupakan sumber daya yang penting. Sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan suatu perusahaan, dimana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila karyawan tidak melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan sekarang memiliki banyak kompetensi dan keahlian di bidangnya untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa aset nyata terpenting mereka adalah sumber daya manusia yang baik sehingga kepuasan karyawan merupakan hal yang perlu diperhatikan bagi perusahaan. Tugas sebuah perusahaan bukan hanya merekrut sumber daya manusia yang tepat untuk perusahaan, tetapi juga menciptakan dan mempertahankan sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan tugas dari perusahaan, maka dari itu perusahaan harus senantiasa mengadakan suatu perubahan kearah yang positif. Salah satu masalah yang dianggap serius di bidang manajemen sumber daya manusia adalah permasalahan *turnover*, dimana permasalahan ini berhubungan dengan perputaran tenaga kerja yang tinggi (Kumar, Ramendran, & Yacob, 2012).

Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah (*turnover intention*) yang dapat berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam menentukan keefektifan suatu organisasi. Oleh karena itu sebuah organisasi perlu melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu mulai perekrutan, penyeleksian sampai mempertahankan sumber daya manusianya. Akan tetapi fenomena yang sering terjadi adalah di saat kinerja suatu perusahaan yang telah demikian bagus dapat terganggu, baik secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya. Hal yang mengawali terjadinya permasalahan *turnover* adalah adanya niatan atau keinginan dari karyawan untuk meninggalkan perusahaan yang disebut *turnover intention*. *Turnover intention* diartikan sebagai suatu keinginan untuk melakukan pergerakan karyawan di luar perusahaan yang bersifat permanen (Rahman & Nas, 2013).

Turnover intention merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari suatu pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda dan *turnover* adalah penggerak keluarnya tenaga kerja dari tempatnya bekerja (Abdillah, 2012). *Turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan sumber daya manusia seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai

dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. Terjadinya *turnover intention* khususnya dalam perusahaan yang bergerak dibidang *call center* salah satunya yaitu perusahaan Vads Indonesia yang disebabkan oleh stres kerja ataupun lingkungan kerja yang tidak baik dan bagaimana perusahaan menjamin kepuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawan.

Sebagai salah perusahaan *outsourcing* seperti perusahaan Vads Indonesia harus mampu lebih selektif dalam melakukan perekrutan karyawan. Setelah mengalami beberapa kali pergantian karyawan yang meninggalkan perusahaan dalam kurun waktu satu tahun. Hal ini tentunya membuat manajemen Vads Indonesia harus kembali melakukan rekrutmen, seleksi dan pelatihan bagi calon karyawan yang akan mengisi kekosongan posisi yang ditinggalkan oleh karyawan sebelumnya. Selain itu, pihak manajemen juga harus berupaya agar karyawan yang masih bertahan atau bekerja di perusahaan Vads Indonesia bisa berkomitmen penuh terhadap perusahaan, sehingga tidak muncul keinginan untuk mengundurkan diri dan keluar dari perusahaan yang dapat menimbulkan tingginya biaya pengelolaan sumber daya manusia. Penyebab terjadinya *turnover intention* antara lain stres kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan lain sebagainya yang dialami oleh karyawan. Karyawan dapat menilai seberapa puas atau tidak puas dirinya terhadap pekerjaannya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Apabila karyawan merasakan

stres kerja yang tinggi, maka keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan juga akan meningkat (Fong & Mahfar, 2013).

Stres kerja merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Stres kerja adalah konseptualisasi seorang individu dalam reaksi kerja terhadap karakteristik lingkungan yang akan dihadapi oleh karyawan, termasuk di dalamnya adalah berupa ancaman yang kemungkinan juga akan dirasakan oleh karyawan dalam bekerja pada suatu organisasi. Stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan akan berdampak menurunnya kinerja dan mengurangi kepuasan kerja (Ryu et al., 2020). Karyawan sering kali dihadapkan dengan berbagai macam masalah di dalam maupun di luar perusahaan sehingga dapat menyebabkan stres. Stres di lingkungan kerja juga mempengaruhi emosi kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya timbul keputusan untuk berhenti dari pekerjaan. Semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan, maka kepuasan kerja yang dirasakan akan menurun, hal tersebutlah yang menyebabkan munculnya keinginan karyawan untuk berhenti dari perusahaan (Retnaningrum & Musadieg, 2016).

Kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Munculnya stres dapat disebabkan oleh adanya berbagai sumber stres, diantaranya: kepribadian, lingkungan, dan interaksi antara kepribadian dan lingkungan. Selain itu lingkungan kerja yang terjadi pada perusahaan dapat juga dipengaruhi oleh adanya lingkungan kerja yang tidak

kondusif. Jenis masalah psikologis akibat stres relevan dengan kinerja yang buruk, penghargaan diri yang rendah, tidak menyukai pengawasan, ketidakmampuan untuk berkonsentrasi, membuat keputusan dan ketidakpuasan kerja (Arshadi & Damiri, 2013). Stres dapat menyebabkan kerugian langsung pada organisasi yaitu meningkatnya keinginan untuk berhenti atau keluar dari perusahaan (*turnover intention*). Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang karyawan. Jadi telah ditetapkan stres sebagai suatu situasi yang akan memaksa seseorang untuk menyimpang dari fungsi normal karena perubahan

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi setiap pekerja secara emosional, jika setiap tenaga kerja menyenangi lingkungan kerja dimana mereka bekerja akan merasa betah melakukan aktivitas, sehingga terjadi efektifitas penggunaan waktu dalam bekerja (Putra & Utama, 2017). Lingkungan kerja secara fisik maupun non fisik yang baik serta kondusif dapat memberikan rasa kenyamanan bagi setiap tenaga kerja dalam menjalankan setiap pekerjaannya. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempunyai dampak positif dan negatif terhadap karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kenyamanan dan kinerja karyawan. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti *temperature*, kelembapan, penerangan, dan kegaduhan, kebersihan tempat bekerja dan memadai atau tidaknya alat-alat

perlengkapan kerja. Lingkungan kerja yang kurang nyaman antara karyawan dengan atasannya muncul adanya tekanan yang dirasakan oleh karyawan pada perusahaan Vads Indonesia sehingga menyebabkan tingginya *turnover intention*.

Kepuasan kerja juga dapat digambarkan memiliki sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan reaksi emosional dari persepsi seseorang yang telah mendapatkan kebutuhan dan permintaan yang diinginkannya dari pekerjaan yang dia lakukan ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, pastinya karyawan tersebut akan berupaya semaksimal mungkin dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugasnya. Adanya hubungan negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dimana semakin kepuasan kerja meningkat maka *turnover intention* menurun sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan (Dewi & Sriathi, 2019). Kepuasan kerja diartikan sebagai sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya atau dapat juga diartikan sebagai perbedaan antara jumlah imbalan atau penghargaan yang diterima oleh karyawan dan jumlah seharusnya mereka dapatkan. Karyawan yang merasa nyaman dalam pekerjaan di suatu perusahaan cenderung mengalami suasana hati dan emosi yang lebih positif dan lebih puas dengan pekerjaan yang dilakukan karena karyawan menilai, mengatur, dan mengarahkan emosi sendiri dibandingkan dengan karyawan yang tidak nyaman bekerja (Trivellas et al., 2013).

Sering terjadinya keluar masuk karyawan pada perusahaan Vads Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor, hal ini perlu dilakukan penelitian yang ditujukan kepada seluruh Agent Call Center J&T perusahaan Vads Indonesia yang berada di Yogyakarta. Masalah ini yang mendorong peneliti untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia?
4. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia?

5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia?
6. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia?
7. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia.

4. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia.
5. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia.
6. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kepuasan kerja dalam memediasi stres kerja terhadap *turnover intention* pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia.
7. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kepuasan kerja dalam memediasi lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada Agent Call Center J&T Perusahaan Vads Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam mencegah terjadinya *turnover intention* pada perusahaan.

2. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat dijadikan sumber acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi, rujukan, dan wawasan baru bagi akademisi untuk penelitian-penelitian dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia di masa mendatang.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai landasan analisis penelitian, penelitian terdahulu, keterkaitan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang mengenai variabel penelitian, cara penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.