

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia berperan penting sebagai pengelola organisasi. Sumber daya manusia merupakan elemen penggerak utama untuk memberikan kontribusi secara optimal dalam pencapaian tujuan organisasi. Aset atau modal terpenting bagi organisasi yang tidak mudah ditukar adalah sumber daya manusia (Mejia et al., 2012; Vardarlier, 2016). Sumber daya manusia adalah faktor dinamis yang mampu menentukan maju atau mundurnya suatu organisasi. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam pencapaian tujuan tidak terlepas dari peran karyawan, memiliki tenaga kerja yang berkualitas adalah faktor pembeda utama bagi sebagian besar perusahaan. Karyawan bertalenta yang tetap bertahan dalam pekerjaannya merupakan hal penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Memelihara dan menjaga karyawan yang berkinerja baik untuk tetap dalam perusahaan menjadi prioritas utama. Kemampuan mempertahankan karyawan potensial akan menjadikan perusahaan lebih maju dan berkembang (Cho & Son, 2012).

Tidak semua orang mampu bekerja dalam sebuah perusahaan, karena mereka memerlukan kemampuan individu untuk dapat berkomunikasi secara terbuka, bekerja sama dengan orang lain dan mampu menyelesaikan konflik serta menekan tujuan pribadi demi tujuan perusahaan. Kontribusi karyawan terhadap perusahaan akan semakin tinggi jika perusahaan dapat memberikan hal yang menjadi keinginan karyawan. Seorang karyawan yang bisa memperoleh kepuasan kerja tentu akan menumbuhkan rasa komitmen yang tinggi terhadap perusahaan dan membuat karyawan tersebut enggan untuk meninggalkan perusahaan tempat dia bekerja. Aset perusahaan yang paling berharga salah satunya adalah karyawan, oleh karena itu perusahaan perlu melakukan investasi sumber daya manusia yang berkualitas yaitu dengan melakukan perekrutan, penyeleksian sampai

dengan mempertahankan sumber daya manusia tersebut. Fenomena yang sering terjadi adalah setelah perusahaan melakukan serangkaian perekrutan karyawan yang berkualitas akan menjadi sia-sia ketika karyawan tersebut mempunyai keinginan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) yang dapat berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Turnover menurut Robbins dan Judge (2009) adalah tindakan pengunduran diri secara permanen yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela ataupun tidak secara sukarela. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan unit perusahaan, pemberhentian atau kematian anggota perusahaan. Menurut Nelwan (2008) *turnover intention* merupakan keinginan dari seorang karyawan untuk berpindah dari organisasi satu ke organisasi lainnya. Culpepper (2011) menyebutkan *turnover intention* merupakan prediktor terbaik untuk mengidentifikasi perilaku *turnover* yang akan terjadi pada karyawan disuatu organisasi. Jadi, *turnover intention* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi atau adanya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.

Pada PT JNE jombang turnover merupakan masalah yang sering terjadi sehingga peneliti menjadikan masalah ini sebagai objek peneliti. PT JNE cabang jombang merupakan perusahaan pengiriman barang dan logistic yang beroperasi secara domestic dan internasional. kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang membuat PT JNE harus terus berinovasi dan mengutamakan kepuasan konsumen dengan seluruh produk dan layanan pengiriman barang membuat PT JNE sudah banyak mendapatkan penghargaan dan sertifikat dari ISO pada thn 2004 ,2009 dan 2010. dengan adanya upaya ini diharapkan agar konsumen dan pelanggan menjadi lebih tertarik dan lebih setia (loyal) pada produk maupun jasa yang diberikan.

PT JNE Jombang memiliki beberapa cabang kantor lebih dari 10 cabang yang berada di area jombang. berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan dari beberapa cabang yang ada

dijombang peneliti memilih penelitian ini di PT JNE cabang Jombang yang berada di jalan Sudiro Husada Sengon jombang karena di JNE Sengon merupakan pusatnya dan profit yang didapatkan cukup besar,karyawannya juga cukup banyak dibandingkan cabang lainnya sehingga masalah yang terjadi cukup besar seperti keluar masuknya karyawan.

PT JNE cabang Jombang berdiri pada thn 2015 yang berada di jalan Sudiro Husada Sengon memiliki bagian devisi yang ada didalam perusahaan seperti bagian customer service ,admin ,sales marketing,gudang dan transportasi .karyawan jne saat ini tercatat sebanyak 48 karyawan pada thn 2020 Berikut daftar jumlah karyawan yang keluar di PT JNE cabang Jombang selama kurun 2 thn terakhir.

Tabel 1. Jumlah Karyawan Keluar Di PT JNE cabang Jombang Thn 2018

No	Bulan	Jumlah karyawan	IN	OUT	%
1.	Januari	27	2	-	-
2.	Februari	28	2	1	0,35%
3.	Maret	30	3	1	0,3%
4.	April	31	3	2	0,06%
5.	Mei	34	3	-	-
6.	Juni	35	3	2	0,05%
7.	Juli	33	1	3	0,09%
8.	Agustus	34	1	-	-
9.	September	37	4	1	0,2%
10.	Oktober	38	1	-	-
11.	November	37	2	3	0,08%
12.	Desember	40	4	1	0,25%
	Total		29	14	1,38%

Sumber dari PT JNE cabang Jombang

Tabel 2. Data Jumlah Karyawan Keluar Di PT JNE cabang JombangThn 2019

No	Bulan	Jumlah karyawan	IN	OUT	%
1.	Januari	39	2	3	0,07%

2.	Februari	42	4	1	0,02%
3.	Maret	41	1	2	0,04%
4.	April	43	5	3	0,75%
5.	Mei	45	2	-	-
6.	Juni	48	4	1	2,22%
7.	Juli	44	-	4	0,10%
8.	Agustus	46	3	1	0,02%
9.	September	48	4	2	0,04%
10.	Oktober	49	3	2	0,04%
11.	November	48	1	2	0,04%
12.	Desember	48	1	1	2,08%
	Total		30	22	5,42%

Sumber dari PT JNE cabang Jombang

Berdasarkan data perbandingan jumlah karyawan keluar PT JNE cabang Jombang selama tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 menunjukkan tingkat *turnover* yang tinggi di tahun 2019. Dari hasil wawancara dengan Kepala HRD beberapa alasan yang mendasari karyawan untuk keluar (*turnover intention*) yaitu karyawan berniat meninggalkan perusahaan karena terbebani dengan tuntutan pekerjaannya karena banyaknya target yang harus dicapai, dan adanya *miss-komunikasi* antara bawahan dan atasan dalam pemberian perintah kerja, karyawan juga menyampaikan keluhan terhadap kondisi lingkungan kerjanya dan meminta untuk dilakukan pemberian bonus atau upah yang sesuai dengan jam kerja mereka.

Dilihat dari rasio perputaran karyawan dapat diketahui perputaran karyawan JNE cabang Jombang hal ini berpotensi mengganggu kinerja operasional, meningkatkan pengeluaran dan mengganggu pelayanan. perusahaan yang memiliki perputaran karyawan tinggi harus mengeluarkan biaya yang lebih untuk melakukan perekrutan karyawan baru. Keinginan berpindah kerja (*turnover intention*) pada karyawan dapat dipengaruhi karena adanya stress kerja. menurut (Chaudhry, 2012) stress kerja merupakan suatu gejala atau perasaan yang dapat timbul dalam diri seorang pekerja dan dapat memberikan dampak dalam suatu organisasi atau perusahaan, yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan dan akan

mempengaruhi kinerja karyawan. Penurunan kepuasan kerja secara garis besar banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, tetapi stres kerja menjadi faktor utama dalam ketidakpuasan kerja karyawan. Semakin besar tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan akan semakin menurunkan tingkat kepuasan karyawan yang berakibat kinerja yang buruk dan bahkan akan meninggalkan perusahaan (turnover intention). Dan didukung dengan penelitian (Qureshi et al, 2013) stres kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention dimana dengan meningkatnya stres kerja juga diikuti dengan meningkatnya turnover intention.

Seperti kasus yang terjadi di PT JNE Cabang Jombang juga menuturkan bahwa karyawan yang keluar karena faktor stress kerja. Dituturkan juga karyawan memiliki tingkat stres kerja tinggi yaitu karyawan yang berhadapan/kontak langsung dengan fisik barang/paket jika pada saat menghadapi high season atau menghadapi barang/paket yang sedang menumpuk. Karyawan tersebut adalah karyawan dibagian kurir dan bagian gudang sortir area. Kondisi seperti beban kerja yang terlalu berat juga dirasakan karyawan di PT JNE cabang Jombang karena mereka memiliki banyak pekerjaan tapi sangat sedikit waktu untuk melakukannya dan waktu kerja yang mendesak karena harus mengejar target. Dan resiko yang ditanggung karyawan sangatlah besar saat barang datang dari pusat karena jika ada kehilangan barang atau salah menyortir area oleh karena itu karyawan dituntut itu teliti. Karyawan di PT JNE cabang Jombang juga jarang mengambil cuti karena setiap hari mereka dituntut untuk bekerja dan terkadang mereka juga lembur jika ada paket/barang yang datang dari pusat, hal seperti ini membuat karyawan di PT JNE cabang Jombang merasa tertekan dengan beban kerja seperti itu.

Jika masalah tersebut tidak ditangani dengan baik maka akan menyebabkan masalah semakin kompleks dan bisa menimbulkan masalah baru. Karyawan merasa bahwa kepuasan kerja dalam bekerja tidak memuaskan. Menurut beberapa karyawan pekerjaan dianggap membosankan

karena setiap hari karyawan menghadapi tekanan dalam bekerja. karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja akan lebih cepat frustrasi karena merasa tidak mampu untuk menghadapi masalah pada perusahaan (Handoko,2002).

Sedangkan Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya akan merasa senang dengan pekerjaannya sehingga lebih produktif daripada karyawan yang tidak memiliki tingkat kepuasan. Menurut Robbin dan Judge dalam Wibowo (2014) kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. banyak faktor yang menyebabkan kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan diantaranya kompensasi ,dukungan atasan, lingkungan kerja dan keamanan kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Oleh karena itu PT JNE cabang Jombang menginginkan karyawannya produktif dalam bekerja dan setia kepada perusahaan. Upaya perusahaan untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan memberikan gaji sesuai dengan pekerjaan mereka. selain itu PT JNE cabang Jombang juga memberikan insentif atau bonus dan tunjangan keselamatan kerja kepada para kurir. Sebagaimana diketahui kompensasi merupakan faktor penting dalam memotivasi karyawan untuk bekerja pada suatu organisasi dan bukan pada organisasi lainnya. selain itu setiap tiga bulan sekali PT JNE cabang Jombang mengadakan Gathering family untuk memper-erat hubungan antar tim, para atasan selalu mencoba menciptakan komunikasi yang baik dan menyemangati juga mendorong gairah kerja karyawan untuk bekerja untuk menuju sasaran dengan maksimal.

Karyawan yang bekerja pada PT JNE Cabang Jombang tersebut adalah cermin dari kualitas pelayanan yang akan dinilai customer saat mengirim paket tersebut. Untuk itu kesiapan , kesigapan, ketepatan serta kemampuan karyawan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun buruk pada para

customer. Tanggung jawab seperti inilah yang sulit dilakukan dan terkadang menjadi tekanan kemudian menimbulkan stres kerja dan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Dari ulasan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DI PT JNE CABANG JOMBANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tentang stres kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention* karyawan, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah stres kerja berpengaruh dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan?
- b. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi tambahan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dengan implementasi teori yang sudah didapat selama masa perkuliahan

dan sebagai referensi bagi penelitian terkait stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan-keputusan yang berkaitan dengan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan, sehingga diharapkan dapat meminimalisir angka *turnover intention* karyawan pada PT JNE Jombang