

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang semakin berkembang pesat di dunia bisnis nasional maupun internasional. Persaingan dunia usaha di Indonesia juga berkembang sangat cepat, sehingga persaingan antar industri baik sejenis maupun tidak sejenis semakin ketat. Hal ini ditandai dengan adanya perusahaan baru yang mulai muncul menambah persaingan ketat di dunia industri. Perusahaan harus memiliki suatu keunggulan kompetitif dan kemampuan daya saing yang tinggi. Agar dapat bersaing dengan perusahaan yang sejenis diperlukan peran nyata sumber daya manusia untuk kemajuan perusahaan dalam persaingan usaha dengan stake holdernya. Sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam menentukan efektivitas dan efisiensi suatu perusahaan. Perusahaan memilih sumber daya Perekrutan,penyeleksian,pelatihandan mempertahankan sumber daya (*Hidayati dkk dalam Maslatifah,2016*). Disisi lain, perusahaan juga harus bisa mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan maupun *turnover* karyawan yang akan menghambat proses perkembangan perusahaan dan juga dapat merugikan perusahaan apabila sumber daya yang potensial memilih untuk mengundurkan diri dari perusahaan tersebut.

Peran sumber daya manusia membutuhkan suatu pengelolaan yang baik dari manajemen organisasi sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap pengelola sumber daya manusia (Salmah dalam Maslatifah,2016). Organisasi juga perlu mengatur sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya secara efektif

dengan senantiasa melakukan investasi penerimaan,penyeleksian dan mempertahankan Sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (Anis et al,2006). Apabila suatu perusahaan memiliki tingkat *turnover* yang tinggi akan berpengaruh negative bagi perusahaan mulai dari ketidakstabilan kondisi perusahaan dan kondisi lingkungan kerja yang berubah, karena perusahaan kehilangan karyawan yang berpengalaman dan potensial.

Witasari (2009) mengemukakan bahwa Fenomena yang sekarang ini sering terjadi adalah adanya keinginan karyawan untuk berpindah (*Turnover Intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (*turnover*). Perpindahan karyawan (*employee turnover*) adalah suatu fenomena yang terjadi dalam sebuah bisnis, yang dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dan masuk disebuah organisasi (Witasari 2009). Meningkatnya turnover intention saat ini telah menjadi masalah yang serius bagi perusahaan. selain itu akan semakin banyak potensi biaya yang akan ditimbulkan baik biaya perekrutan, pelatihan kembali, biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan maupun waktu yang sudah terbuang (Agustina dalam yoga,2016). Faktor yang mempengaruhi adanya turnover seperti kepuasan kerja, kompensasi, lingkungan perusahaan, dan konflik antar rekan kerja. Stres kerja dapat memicu adanya turnover intention. Karyawan ingin keluar dari pekerjaanya disebabkan beberapa hal salah satunya kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan cerminan para karyawan terhadap pekerjaanya. Adanya ketidakpuasan akan memunculkan pemikiran karyawan untuk berpindah atau meninggalkan organisasinya (turnover

intention).Kepuasan kerja merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan dilingkungan kerja seperti kebutuhan terhadap pekerjaan si pekerja, tingkat supervisi, hubungan sesama pekerja, kesempatan promosi yang memadai dan tingkat upah yang memadai (Nasution, 2009).Turnover mengalami peningkatan tidak hanya di pengaruhi adanya ketidakpuasan pekerjaan bagi karyawan tetapi juga tingkat stres yang dialami para karyawan. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Karyawan dituntut untuk cepat beradaptasi terhadap kondisi apapun yang terjadi di perusahaan dan masalah tuntutan pekerjaan yang semakin bertambah akan memicu tingkat stres yang semakin tinggi. Robbins (2006) yang mengatakan bahwa salah satu akibat stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivits, turnover karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan kecelakaan kerja.

PT Federal International Finance (FIFGROUP) merupakan perusahaan pembiayaan bagi masyarakat. **Pada awal tahun 2016 PT.FIFGROUP Cabang Jombang hanya memiliki 2 cabang kecil khusus divisi Repeat Financing yang berada di daerah Ngoro dan Blimbing yang memiliki karyawan 25 orang dengan jumlah pencapaian dari target yang di tentukan lebih dari 100% masing-masing cabangnya. Perusahaan melihat potensi perluasan pasar yang sangat besar . Pencapaian yang selalu meningkat pada bulan berikutnya sehingga pada bulan September 2016 dibuka kembali 2 cabang pembantu dengan bertambahnya 25 karyawan. PT.FIFGROUP JOMBANG memiliki 4 cabang khusus untuk divisi Repeat Financing yang berada di**

beberapa kecamatan di Jombang seperti Kecamatan Ploso, Mojoagung, Ngoro dan Blimbing. Sedangkan kantor pusat tetap di PT.FIFGROUP Cabang Jombang guna memenuhi kebutuhan konsumen dan mempermudah pelayanan bagi konsumen.

Fenomena yang terjadi di bagian Divisi Repeat Financing sekarang ini adalah adanya turnover karyawan yang tinggi di divisi ini karena semakin tinggi jumlah target yang harus dicapai untuk masing – masing cabang dan persaingan usaha yang sama sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja para karyawannya. Divisi ini terdeteksi mengalami turnover yang tinggi. Hal ini bisa dilihat dari data keluar masuk karyawan dari bulan Juni 2016 sampai April 2017 pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1

**Data Turnover Karyawan PT.FIFGROUP Cabang Jombang divisi REFI
Periode Juni 2016 s/d April 2017**

Tahun	Bulan	Jumlah karyawan	Keluar	Keluar (%)	Masuk	Masuk (%)
2016	Juni	25	2	8%	2	8%
	Juli	25	1	4%	7	28%
	Agustus	31	3	10%	10	32%
	September	38	9	24%	25	66%
	Oktober	54	6	11%	10	19%
	November	58	8	14%	5	9%
	Desember	55	9	16%	6	11%
2017	Januari	52	6	12%	12	23%
	Februari	58	7	12%	1	2%
	Maret	52	5	10%	2	4%
	April	49	8	16%	1	2%

Sumber : KPI FIFGROUP karyawan divisi repeat financing cabang JOMBANG,2017

Dari data diatas sudah dapat dilihat angka *turnover* pada divisi **Repeat Financing** mulai mengalami peningkatan yang cukup signifikan yang dimulai dari bulan Agustus (2016) sampai dengan April (2017) . Dari angka 10% di bulan agustus mulai mengalami peningkatan hingga mencapai 24% di bulan September. Menurut Ridlo (2012) menyatakan bahwa proporsi jumlah anggota organisasi yang secara sukarela (*voluntary*) dan tidak (*non voluntary*) meninggalkan organisasi dalam kurun waktu tertentu umumnya dinyatakan dalam satu tahun, turnover tidak boleh lebih dari 10% .Pada divisi ini bisa dikatakan bahwa angka Turnover yang sangat tinggi. Dengan adanya peningkatan Turnover ini akan mempengaruhi jumlah pencapaian target pada setiap cabang **Repeat Financing**. Karena setiap cabang memiliki target masing- masing dan setiap karyawan marketing juga mempunyai target untuk menentukan produktivitas cabang masing.

Tabel 1.2
Berikut Data Pencapaian Target Masing –Masing Cabang Refi Jombang
Periode Juni 2016 s/d April 2017

Bulan	Target all cabang	Total All Cabang	Kredit Macet	WO (%)
Juni	270	315	278.098.625	0,26%
Juli	295	330	291.406.341	0,24%
Agustus	295	305	225.590.499	0,19%
September	395	225	302.962.755	0,25%
Oktober	395	240	273.974.582	0.23%
November	395	245	255.968.171	0.25%
Desember	395	248	358.225.965	0.30%
Januari	395	251	465.113.144	0.25%
Februari	395	258	384.269.479	0.21%
Maret	395	275	438.328.651	0.27%
April	395	226	536.467.890	0.30%

Sumber data : Detail OCM FIFGROUP JOMBANG,2017

Dari tabel 1.2 setiap bulannya pencapaian achieve target utuk seluruh cabang pada divisi **Repeat Financing** ini semakin menurun karena adanya jumlah

Turnover yang semakin tinggi disetiap bulannya. Penurunan target ini juga sangat mempengaruhi profit cabang dan menambah angka minus untuk biaya operasional perusahaan. Apabila permasalahan ini tidak cepat selesai akan adanya penutupan cabang bagi divisi ini maka adanya penyelesaian secara cepat agar tidak berdampak buruk bagi cabang untuk divisi ini. Karyawan marketing seringkali keluar sebelum kontraknya habis dan seringkali mengundurkan diri secara mendadak. Masalah turnover intention karyawan marketing pada divisi Repeat Financing diduga adanya kepuasan kerja dan stres kerja. Kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Setiap karyawan marketing yang berada di **PT.FIFGROUP Cabang Jombang** divisi **Repeat Financing** yang memiliki tingkat kepuasan berbeda- beda. Keinginan setiap karyawan marketing divisi repeat financing untuk meninggalkan tempat kerjanya dikarenakan mereka tidak puas dengan Konflik antar rekan kerja yang membuat mereka tidak betah untuk berada di tempat kerjanya. Dalam hal mencari nasabah, karyawan marketing seringkali bertengkar atau selisih paham untuk mengakui para calon nasabah yang akan diproses pinjaman dana karena data yang didapatkan mayoritas sama. Para nasabah sering langsung datang ke kantor tanpa membawa bukti otentik (brosur atau kartu nama marketing) sehingga marketing lain yang memprosesnya. Begitu juga dengan promosi yang berada dalam divisi ini sangat sulit dicapai karena jarang adanya promosi jabatan.

Tidak hanya kepuasan kerja saja yang mempengaruhi karyawan untuk pindah kerja tetapi para karyawan marketing sering mengalami stres kerja. Stres kerja merupakan hal yang harus di perhatikan oleh perusahaan karena perilaku

stres kerja yang dialami oleh karyawan tidak hanya berpengaruh pada individu saja melainkan juga pada perusahaan. Stres kerja yang di hadapi oleh karyawan juga merupakan salah satu factor terpenting para karyawan untuk mencari pekerjaan di tempat kerja yang lainnya. Stres kerja yang dialami oleh karyawan **PT.FIFGROUP Cabang Jombang** divisi **Repeat Financing** tidak hanya karena job desk yang menjadi tanggung jawabnya tetapi adanya peraturan baru yang memiliki tingkat resiko yang harus di tanggung oleh karyawan marketing. Setiap marketing mempunyai target untuk mencari nasabah minimal 15 orang perbulan baik yang senior maupun junior dengan ketentuan angsuran pertama sampai ketiga para nasabah tidak boleh telat untuk melakukan pembayaran apabila nasabah telat harus di tanggung oleh pihak marketing. Akibatnya setiap marketing harus menagih angsuran yang macet dan tidak focus pada tanggung jawabnya untuk mencari nasabah. Mengakibatkan penurunan tingkat pencapaian target untuk masing-masing cabang. Banyaknya marketing yang tidak dapat mencapai target dan kredit macet yang tinggi mengharuskan para marketing bekerja keras dan menyiapkan dana talangan untuk kredit macet yang tidak bisa diselesaikan.

Para karyawan marketing di **PT.FIFGROUP Cabang Jombang** mengalami stres dan tekanan dari pimpinan. Para marketing wajib mencapai target dan menyelesaikan tagihan nasabah yang macet. Sering kali para karyawan marketing bingung untuk menyelesaikan tuntutan kerja yang mana terlebih dahulu target yang harus dicapai atau kredit macet yang harus diselesaikan karena setiap akhir bulan kredit macet harus selesai. Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan*

Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Bagian Marketing Repeat Financing PT. FIF Group Cabang Jombang.

1.2 Rumusan Masalah

Perusahaan PT.FIFGROUP Cabang Jombang Divisi Repeat Financing (REFI) ini menagalami turnover yang tinggi setiap bulannya. Turnover yang tinggi ini dipicu adanya sebagian besar karyawan mengalami ketidakpuasan kerja mulai dari peraturan kerja, rekan kerja dan karyawan juga mengalami stres kerja terhadap tuntutan kerja yang harus diselesaikan dari target sampai kredit macet yang harus diselesaikan. Akibatnya karyawan sering putus asa dengan seluruh beban kerjanya dan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan. Awalnya karyawan tetap bertahan dengan posisinya tetapi tekanan dari perusahaan semakin berat memicu karyawan marketing untuk berfikir meninggalkan perusahaan ini.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dibuat perumusan pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention pada karyawan marketing PT.FIFGROUP cabang Jombang untuk divisi **Repeat Financing** ?
2. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan marketing PT.FIFGROUP cabang Jombang untuk divisi **Repeat Financing**.

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini mempunyai tujuan tertentu antara lain :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention pada karyawan marketing PT.FIF GROUP cabang Jombang untuk divisi **Repeat Financing**.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja secara positif terhadap turnover intention pada karyawan marketing PT.FIF GROUP cabang Jombang untuk divisi **Repeat Financing**

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak terkait yaitu :

1. Bagi PT.FIFGROUP Cabang Jombang khusus divisi Repeat Financing (REFI)
 - a. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam proses perbaikan yang ada dalam manajemen sumber daya. Sehingga, memotivasi perusahaan untuk lebih meningkatkan proses pengawasan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang potensial.
 - b. Memberikan kontribusi pada pengembangan teori terutama dalam mengelola sumber daya manusia