# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

## **Latar Belakang Masalah**

Transportasi merupakan salah satu infrastruktur yang memiliki peran dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia. Ketersediaan infrastruktur yang baik akan sangat berpengaruh terhadap berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar. Saat ini transportasi berperan penting dalam mengakomodasi aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Dengan adanya pembangunan sarana dan prasarana transportasi dapat membuka aksesbilitas sehingga meningkatkan produksi masyarakat yang berujung pada peningkatan daya beli masyarakat.

Kemajuan era globalisasi membawa dampak pada kegunaan transportasi udara. Dampak tersebut mengakibatkan transportasi udara memiliki daya tarik sendiri yang lebih unggul. Hal ini dikaitkan dengan beberapa dampak-dampak positif dengan adanya transportasi udara. Salah satunya dalam bidang ekonomi, transportasi udara dapat menciptakan faktor jarak dan geografis daratan bukan lagi menjadi batasan pergerakan manusia atau barang untuk pencapaian yang cepat. Kondisi ini mengakibatkan hubungan antara aktivitas produksi dan konsumsi dapat dicapai dengan lebih cepat dan waktu yang lebih singkat.

Persaingan yang ketat di antara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya bisa juga dikatakan sebagai salah satu dampak globalisasi. Tak terkecuali dengan perusahaan dalam bidang transportasi udara. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang efektif dan efisien. Organisasi menurut Hasibuan (2017:5), "Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan dapat memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat.

Dunia persaingan perusahaan yang semakin ketat juga menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai salah satu bagian yang perlu diperhatikan. Berbagai macam tuntutan menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Sumber daya Manusia menurut Hasibuan (2017:10), “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Untuk meningkatkan efektivitas Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi maka diperlukan adanya Manajemen Sumber Daya Manusia. Tujuannya adalah memberikan kepada organisasi dan sebagai penggerak organisasi yang peran serta fungsinya dapat mendukung keberhasilan suatu organisasi.

Tingkat pertumbuhan jumlah *turnover intention* pada suatu perusahaan dapat dikatakan telah menjadi permasalahan yang cukup serius untuk dihadapi. Menurut Harnoto (2002:2) dalam Halima et al 2016 mengatakan bahwa kadar atau intensitas keinginan dari karyawan untuk keluar dari perusahaan disebut sebagai *turnover intention.* Beberapa perusahaan bahkan mengalami frustasi dalam menghadapinya. Menurut Zeffane (1994) dalam Halimah et al 2016 “*Turnover Intention”* adalah sebuah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya. Niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar oleh pekerja terhadap *turnover intention* ini dapat timbul karena adanya beberapa dorongan. Menurut Mahdi dalam Yuda dan Ardana (2017:5320) timbulnya kecenderungan niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela ataupun pilihannya sendiri untuk meninggalkan perusahaan merupakan suatu permasalahan yang besar bagi perusahaan.

*Turnover intention* karyawan dapat dikaitkan dengan kepuasan kerja. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian menurut Saeka dan Suana (2016) mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover- intention*. Dalam hal ini artinya jika kepuasan kerja lebih besar maka aktivitas *turnover* lebih rendah dan sebaliknya. Adanya kepuasan kerja pada tingkat tertentu dapat mencegah karyawan untuk mencari pekerjaan diperusahaan lain. Jika karyawan pada perusahaan tersebut mendapatkan kepuasan dalam bekerja maka karyawan cenderung akan bertahan pada perusahaan walaupun tidak semua aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat terpenuhi. Menurut Hasibuan (2017:202) “Keadaan emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaanya disebut sebagai suatu kepuasan kerja.”

*Turnover intention* juga dapat dikaitkan dengan adanya stres kerja sebagai indikasi lain yang memberi pengaruh terhadap t*urnover intention.* Hasil penelitian menurut Yuda dan Ardana (2017:5343) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa semakin tinggi stres yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi *turnover intention* pada sebuah perusahaan. Stres kerja menurut Vietzhal (2014:724) stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Jika stres dalam bekerja terus dialami oleh karyawan maka nantinya tidak menutup kemungkinan bahwa karyawan tersebut memilih untuk mengundurkan diri dari perusahaan tempatnya bekerja.

Mendengar kata komitmen organsiasi hal pertama yang biasa terlintas adalah bagaimana karyawan merefleksikan loyalitas mereka terhadap suatu organisasi. Sama halnya dengan kepuasan kerja dan stres kerja, komitmen dalam organisasi juga dapat dikaitkan dengan hubungannya terhadap *turnover intention*. Menurut Robbins & Judge dalam Awanti et al (2018) “Komitmen adalah tingkat dimana seseorang pekerja mengidentifikasi organisasi, tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota”. Kekuatan rasa ikatan emosional karyawan terhadap komitmen organisasi memberikan dampak tersendiri. Menurut hasil penelitian Setiyanto dan Hidayati (2017:109) didapatkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi karyawan terhadap perusahaan maka *turnover intention* akan semakin rendah yang artinya sangat penting sebuah komitmen terhadap perusahaan tersebut.

Perusahaan yang menjadi latar belakang permasalahan kali ini merupakan perusahaan yang bergerak dibidang operator jasa penerbangan dan pengelolaan pesawat terbang. Pelayanan fasilitas transportasi udara yang diberikan khusus untuk kelas penumpang ***VIP****.* Memiliki tiga mitra kerja lainnya yang sama-sama bergerak dibidang fasilitas transportasi udara, perusahaan ini menjadi salah satu perusahaan yang terkemuka di Indonesia khususnya dalam bidang transportasi udara. Induk perusahaan yang akan menjadi topik pembahasan adalah Premi Air Group Jakarta.

Fenomena yang dapat ditemukan pada Premi Air Group adalah perkembangan tingkat *turnover* yang terjadi pada pegawai. Perkembangan yang dimaksud mengarah pada kenaikan jumlah pegawai milik perusahaan yang keluar *(resign).*  Seperti yang dilansir dari perusahaan melalui data dalam 2 Tahun periode yaitu Tahun 2017 dan 2018, Dikatakan oleh pihak HR *Departement* dalam dua Tahun terakhir lebih tepatnya Tahun 2017 menjadi Tahun dengan jumlah karyawan (*out*) terbanyak. Sehingga di Tahun berikutnya Tahun 2018 perusahaan memfokuskan diri untuk merekrut karyawan guna menutup kekurangan akibat terjadinya peningkatan jumlah data *turnover* karyawan pada Tahun sebelumnya. Perkembangan yang dimaksud mengarah pada kenaikan jumlah pegawai milik perusahaan yang keluar *(resign).* Maka dari itu berikut ini akan diperlihatkan data mengenai *(in-out)* pegawai yang menjadi letak permasalahan.

**Tabel 1.1**

**Data jumlah tingkat *(in-out)*** **Premi Air Group Jakarta**

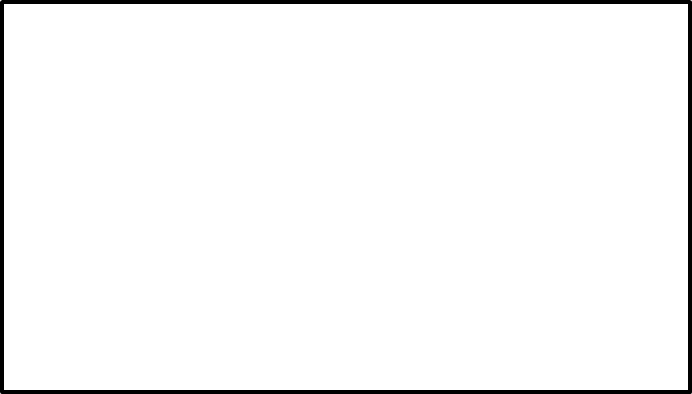
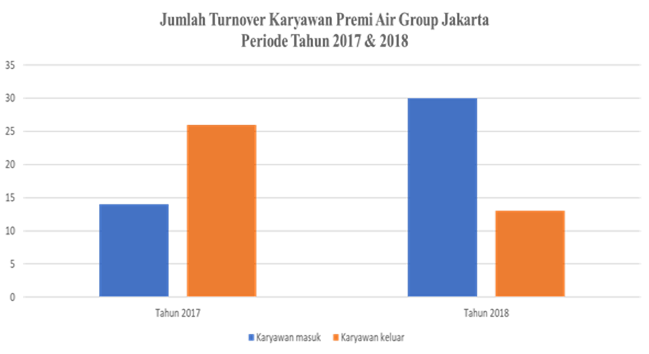
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bulan | Tahun 2017 | | | Tahun 2018 | | |
| End Balance | Karyawan masuk | Karyawan Keluar | End Balance | Karyawan masuk | karyawan keluar |
| Januari | 126 | - | 4 orang | 116 | 3 orang | 4 orang |
| Februari | 123 | 1 orang | 3 orang | 118 | 2 orang | - |
| Maret | 125 | 2 orang | - | 118 | 1 orang | 1 orang |
| April | 122 | 4 orang | 7 orang | 120 | 3 orang | 1 orang |
| Mei | 121 | 1 orang | 2 orang | 120 | - | - |
| Juni | 120 | - | 1 orang | 122 | 2 orang | - |
| Juli | 120 | - | - | 124 | 2 orang | - |
| Agustus | 119 | - | 1 orang | 125 | 1 orang | - |
| September | 117 | - | 2 orang | 129 | 6 orang | 2 orang |
| Oktober | 119 | 3 orang | 1 orang | 130 | 4 orang | 3 orang |
| November | 119 | 2 orang | 2 orang | 131 | 2 orang | 1 orang |
| Desember | 117 | 1 orang | 3 orang | 133 | 4 orang | 2 orang |
| Total | | 14 orang | 26 orang | Total | 30 orang | 13 orang |

**Sumber: Premi Air Group Jakarta**

Keterangan pada isi tabel di atas adalah sebuah penggambaran mengenai aktivitas jumlah pegawai yang keluar dan masuk milik Premi Air Group Jakarta. Berdasarkan informasi pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa terjadi fenomena berupa fluktuasi data (ketidakstabilan) jumlah karyawan yang keluar tiap bulannya dalam satu Tahun periode. Khususnya pada Tahun 2017, pihak *HR department* menyampaikan jika dilihat tiap bulannya karyawan yang keluar cenderung lebih banyak dibandingkan karyawan yang masuk ke dalam perusahaan. Pada Tahun 2017 karyawan yang keluar mencapai 26 orang dalam satu Tahun berbanding terbalik dengan jumlah karyawan yang masuk hanya mencapai 14 orang yang *notabene* tidak seimbang dengan banyaknya karyawan yang masuk. Hingga Tahun 2018 perusahaan berusaha merekrut dalam jumlah banyak hingga 30 orang total karyawan yang masuk untuk menutup kekurangan karyawan yang keluar pada Tahun 2017. Namun tidak dapat dipungkiri jika di Tahun 2018 juga terdapat karyawan yang keluar hingga mencapai 13 orang karyawan dalam satu Tahun. Jika digambarkan melalui gambar grafik maka akan didapatkan bentuk permasalahan seperti berikut ini.

**Gambar 1.1**

***Turnover* Premi Air Group Jakarta Tahun 2017 & 2018**



Sumber : Premi Air Group Jakarta

Penggambaran data melalui gambar grafik 1.1 di atas, ditujukan untuk memperjelas bentuk besaran jumlah data mengenai aktivitas karyawan yang keluar Tahun 2017 lebih besar daripada karyawan yang keluar di Tahun 2018. Hal ini menjadikan Tahun 2017 sebagai fokus permasalahan yang dipilih sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan pihak *HR department* untuk melihat kurang lebih apa yang menjadi penyebab tingginya aktivitas *turnover* pada Tahun tersebut. Data mengenai aktivitas *turnover* pegawai perusahaan dapat ditimbulkan oleh berbagai macam faktor. Dijelaskan oleh Mobley (1986:99) dalam Faudzan (2016:13) menyebutkan beberapa faktor yang memengaruhi *turnover intention* seperti Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, Komitmen Organisai, Karakteristik Individu, dan lain sebagainya.

Selama proses penelitian terkait perusahaan Premi Air Group Jakarta, terdapat beberapa keluhan yang dipaparkan oleh karyawan yang ditemui saat pengambilan data. Keluhan yang disampaikan jenisnya hampir serupa. Beberapa karyawan menyampaikan bahwa “pekerjaan yang kami lakukan dapat memicu tingkat stres yang tinggi dikarenakan bidang yang kami tekuni merupakan bidang pelayanan jasa. bahkan terkadang kepuasan kami saat bekerja dirasa masih kurang sesuai dengan tingkat stres yang kami alami dan hal tersebut tidak dapat dipungkiri menjadi pertimbangan kami untuk keluar dari perusahaan.” Melihat fenomena yang terjadi maka dilakukanlah pra*-survey* untuk memastikan faktor apa yang menjadi pengaruh terhadap *turnover intention*.

Pra-*survey* sendiri merupakan suatu langkah pengambilan sampel dalam jumlah kecil atau beberapa orang saja, yang dianggap mampu mewakili suara semua orang. Pada kasus ini, pra-survey dilakukan dengan mengambil 15 orang sampel dari pegawai Premi Air Group Jakarta secara acak. Adanya pengambilan sampel pra-survey ini ditujukan untuk mengetahui apa benar fenomena yang dialami oleh karyawan menjadi faktor dari aktivitas turnover yang ada pada perusahaan. Cara kerja yang berlaku adalah dengan meminta pegawai Premi Air Group Jakarta untuk memilih tiga dari lima faktor yang dianggap memiliki kemungkinan paling tinggi dalam mempengaruhi niat pegawai untuk keluar dari perusahaan. Berikut ini merupakan hasil dari pra-survey mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*.

**Tabel 1.2**

**Faktor-faktor pengaruh dan dipengaruhi tingkat *turnover***

**Premi Air Group Jakarta**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | Faktor-faktor pengaruh dan dipengaruhi *turnover* karyawan | Jumlah |
|
| 1 | Kepuasan kerja | 12 |
| 2 | Stres Kerja | 11 |
| 3 | Komitmen Organisasi | 8 |
| 4 | Karakter Individu | 7 |
| 5 | Lingkungan Kerja | 6 |

Sumber: Hasil Pra-survey 15 orang pegawai Premi Air Group Jakarta

Hasil pra-survey pada 15 orang pegawai Premi Air Group Jakarta menunjukan tiga faktor utama yang dianggap dapat mempengaruhi adanya *turnover intention*. faktor utama yang dianggap menjadi pertimbangan pegawai pada niatnya untuk keluar dari perusahaan adalah kepuasan kerja sebanyak 12 responden. Stres kerja dipilih sebagai faktor kedua yang mempengaruhi adanya *turnover intention* dengan 11 responden. Kemudian faktor ketiga yang dipilih sebagai faktor terakhir yang memberi pengaruh untuk *turnover intention* adalah Komitmen organisasi berbanding tipis dengan karakter individu dengan jumlah responden sebanyak 8 orang karyawan.

Pra-*survey* yang dilakukan untuk mengenali faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yang menghasilkan kesimpulan dalam membentuk variabel penelitian. Penelitian ini akan difokuskan terhadap tiga faktor yaitu kepuasan kerja, stres kerja, dan komitmen organisasi. Data *Turnover* yang disajikan berfungsi sebagai latar permasalahan untuk mendukung dan melihat tingkat kepuasan pegawai dalam bekerja, bentuk stres kerja yang di alami selama bekerja dan sejauh mana sebuah komitmen karyawan terhadap organisasi (dalam konteks perusahaan) memiliki pengaruh untuk keputusan menetap atau berada dalam perusahaan tersebut dalam jangkau waktu yang lama. Data tersebut melengkapi adanya hasil yang diberikan oleh Sutanto dan Gunawan dalam Setiyanto dan Hidayati (2017:105) melalui penelitian terdahulunya mengatakan bahwa ada banyaknya faktor yang mempengaruhi *turnover intention* diantaranya adalah stres kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, komitmen organisasi, dan lain sebagainya.

## **Identifikasi Masalah**

Tingkat kepuasan kerja bagi seorang karyawan, seberapa besarnya rasa stres kerja dan komitmen yang dimiliki terhadap organisasi dapat menjadi faktor penentu bagi karyawan tersebut untuk tetap tinggal dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka ditentukan identifikasi masalah sebagai berikut:

### Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* Premi Air Group Jakarta.

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada Premi Air Group Jakarta.
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada Premi Air Group Jakarta.
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan Komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada Premi Air Group Jakarta?

## **Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan lingkup permasalahan pada penelitian ini perlu dibatasi untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas. Batasan masalah pada penelitian ini sebatas pada pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan pada Premi Air Group Jakarta.

## **Batasan penelitian**

Mengingat banyaknya keterbatasan dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Maka batasan penelitian akan dibuat sebagai berikut:

1. Objek yang menjadi penelitian adalah Premi Air Group Jakarta
2. Subjek yang menjadi penelitian adalah karyawan Premi Air Group Jakarta
3. Lokasi penelitian dibatasi pada kantor pusat Premi Air Group Jakarta

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah dipilih maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah “Apakah Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi dapat berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Karyawan pada Premi Air Group Jakarta.

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* Premi Air Group Jakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* Premi Air Group Jakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* Premi Air Group Jakarta

## **Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan *feedback* yang bermanfaat bagi perusahaan mengenai kepuasan kerja, stres kerja, dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam setiap tindakan yang akan diambil.

1. Bagi Pihak Lain

Penerlitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang sama dengan penelitian ini.