**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Kegiatan industri di Indonesia begitu beragam dan berkembang dengan pesat. Kegiatan dibidang industri adalah kegiatan yang menggunakan keterampilan, ketekunan kerja dan penggunaan alat-alat dibidang pengolahan hasil bumi dan distribusi sebagai dasarnya. Bidang industri dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu industri barang dan industri jasa. Salah satu sektor industri andalan yang berkontribusi cukup besar terhadap perkenomian Indonesia adalah industri barang khususnya industri otomotif. Pada kuartal I tahun 2018, industri otomotif tumbuh sebesar 6,33%, di atas pertumbuhan ekonomi yang mencapai 5,06%. Masuk dalam lima besar investasi sektor manufaktur dengan nilai sebesar Rp 3,35 triliun dan sumbangsih kepada PDB (Produk Domestik Bruto) yang mencapai 10,16%. Pada tahun 2017 industri otomotif juga mampu menyerap tenaga kerja langsung sekitar 350 ribu orang dan tenaga kerja tidak langsung sebanyak 1,2 juta orang. (sumber: <https://swa.co.id/automotive/industri-otomotif-terus-menggeliat>).

Tingginya kontribusi industri otomotif dalam perekonomian Indonesia tidak luput oleh faktor sumber daya manusia yang ada. Menurut Ardana, dkk dalam Riani (2017) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Undang-Undang Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003 pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Menurut Syadam dalam Tewu (2015) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) semula merupakan terjemahan dari *human recources*. Namun ada pula para ahli yang menyamakan SDM dengan *manpower* atau tenaga kerja, bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian SDM dengan *personnel* (personalia, kepegawaian dan sebagainya). Menurut Fathoni dalam Tewu (2015) Sumber Daya Manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Manusia sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan dengan cara tersebut. Waktu, tenaga dan kemampuanya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun bagi kepentingan individu. Dapat disimpulkan bahwa SDM merupakan bagian terpenting dari pada suatu organisasi atau perusahaan, dimana SDM itu sendiri perlu untuk dilatih dan dikembangkan agar dapat menjalankan tugas organisasi dengan baik.

Industri otomotif yang bertumbuh menandakan distribusi khususnya sepeda motor di Indonesia juga meningkat. Asosiasi Industri Sepedamotor Indonesia (AISI) mencatat distribusi sepeda motor mencapai 4,16 juta dari Januari sampai Agustus 2018 atau lebih tinggi 370.913 unit dibandingkan distribusi pada periode yang sama tahun 2017 (sumber: <https://otomotif.bisnis.com/read/20180925/273/841878/januari-agustus-2018-distribusi-sepeda-motor-melaju-98>) Meningkatnya distribusi sepeda motor dapat ditimbulkan karena adanya tuntutan perusahaan mengenai kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan di bawah tekanan waktu, tuntutan emosional yang terkait dengan interaksi mereka dengan konsumen atau klien dan sedikitnya fleksibilitas pengambilan keputusan yang tersedia bagi mereka dalam tugas harian (Pradana, 2015).

Salah satu perusahaan sepeda motor yang termasuk dalam Asosiasi Industri Sepeda Motor (AISI) adalah PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM). PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang industri otomotif dan komponen terbesar di Indonesia. Perusahaan ini telah mempekerjakan sekitar 8.000 staf yang bergerak dibidang promosi dan pengembangan masyarakat, penelitian dan pengembangan, kepuasan masyarakat pelanggan, dan di divisi layanan dan motorsport. Kantor pusat berlokasi di Pulogadung, Jakarta Timur dan memiliki 6 *Direct Distribution System* (DDS) atau *Flagship Stores* (toko unggulan), terdapat 63 *dealer* dengan jumlah 568 orang *salesman power* di Jakarta dan lebih dari 3.000 *dealer* utama dan *dealer* afiliasi lainnya di Indonesia. Terjadinya peningkatan distribusi ditandai dengan meningkatnya penjualan sepeda motor sesuai pada tabel penjualan sepeda motor PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing area DKI Jakarta pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2018. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan pihak perusahaan maka didapat data penjualan sepeda motor area DKI Jakarta:

**Tabel 1.1**

**Tabel Penjualan Sepeda Motor Area DKI Jakarta**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tahun | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Jumlah | 167.145 unit | 152.430 unit | 138.972 unit | 129.794 unit | 144.545 unit |

Sumber: PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM)

Pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2014 telah terjual 167.145 unit motor, pada tahun 2015 terjadi penurunan penjualan sehingga hanya terjual 154.430 unit motor, terjadi penurunan penjualan lagi pada tahun 2016 menjadi 138.972 unit dan terendah dalam 5 tahun terakhir yaitu pada tahun 2017, yaitu terjual 129.794 unit motor. Tahun berikutnya 2018 terjadi peningkatan penjualan menjadi 144.545 unit motor. Terjadinya peningkatan penjualan motor PT. YIMM pada tahun 2018 karena adanya target penjualan yang diberikan dari perusahaan kepada setiap *dealer*, diturunkan ke *salesman power* dan jika target tercapai maka *salesman power* akan mendapatkan bonus dari setiap penjualan. Adanya tekanan dan tuntutan dalam bentuk target penjualan yang harus dipenuhi *salesman power* pada jangka waktu tertentu diduga menyebabkan munculnya beban kerja. Kemudian hal lain seperti bekerja diluar dari jam kerja perusahaan bahkan pada hari libur, dan perasaan yang timbul mengenai pekerjaan yang harus diselesaikan oleh *salesman power*.

Berdasarkan pada penelitian Pradana (2015) salah satu isu dalam pengelolaan sumber daya manusia yang banyak diteliti yaitu beban kerja. Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu (Girdano dalam Widiawati, 2017). Permendagri No. 12 Tahun 2008, menyatakan bahwa beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan normal waktu. Tinggi rendahnya beban kerja tergantung dari tingkat kompleksitas prosedur kerja, tuntutan kerja, tempo kerja, dan tanggung jawab pekerjaan yang tidak sama (Chandra, 2016). Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan menimbulkan perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan mucul kelelahan yang lebih. Bakker, dkk dalam Pradana (2015) menyatakan bahwa pekerja di industri jasa merasakan dampak negatif dari kelebihan beban kerja pada kesehatan psikologis dan fisik mereka. Mereka harus memenuhi tuntutan organisasi mereka mengenai kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan di bawah tekanan waktu, tuntutan emosional yang terkait dengan interaksi mereka dengan konsumen atau klien, dan sedikitnya fleksibilitas pengambilan keputusan yang tersedia bagi mereka dalam tugas harian. Dengan demikian pekerja akan menderita kelelahan (*burnout*) dan ketidakpuasan kerja (Bakker dalam Pradana, 2015). Pemberian beban kerja yang efektif membuat perusahaan mengetahui sejauh mana karyawan dapat diberikan beban kerja dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri.

Selain beban kerja, stres kerja juga berpotensi muncul akibat meningkatnya target dan penjualan sepeda motor. Menurut Beehr dalam Pradana (2015) mendefinisikan stres sebagai suatu situasi yang akan memaksa seseorang untuk menyimpang dari fungsi normal karena perubahan psikologis dan/atau fisiologis dalam dirinya, seperti bahwa orang tersebut dipaksa untuk menyimpang dari fungsi normal. Menurut Selye dalam Wijono (2014) berpendapat bahwa stres kerja merupakan suatu konsep yang terus-menerus bertambah. Ini terjadi jika semakin banyak permintaan, maka semakin bertambah munculnya potensi stres kerja dan peluang untuk menanggapi ketegangan akan ikut bertambah pula.

Pada dasarnya penyebab stres kerja terdiri dari tiga faktor menurut Robbins dalam Herwanto (2018) antara lain melalui faktor lingkungan, dimana keadaan lingkungan tidak menentu akan dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak sehat terhadap karyawan dan faktor lingkungan terdapat empat hal yang dapat menimbulkan stres kerja yaitu perubahan situasi bisnis, ketidakpastian politik, kemajuan teknologi, dan terorisme. Faktor organisasi, dimana didalam organisasi terdapat beberapa faktor penyebab stres seperti tuntutan tugas, tuntutan peran dan tuntutan antar pribadi. Kemudian yang terakhir ada faktor individu, yang mencakup kehidupan pribadi karyawan. Ada pula perasaan terkuras secara emosional, frustasi dan depresi juga diduga menyebabkan terjadinya stres kerja yang dapat mengakibatkan timbulnya *turnover intention* pada *salesman power.*

Munculnya beban kerja dan stres kerja seperti yang terjadi pada PT. YIMM, akan mengakibatkan munculnya keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*) bahkan meninggalkan perusahaan. *Turnover* merupakan salah satu permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia atau tenaga kerja pada perusahaan. *Turnover* adalah berhentinya seorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela. Menurut Zeffane dalam Widiawati (2017) menyatakan bahwa intensi *turnover* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. *Turnover* yang seringkali terjadi mengakibatkan kerugian untuk perusahaan baik dari segi biaya, waktu maupun sumber daya yang digunakan (Widiawati, 2017). *Turnover intention* menurut Pradana (2015), merupakan hasil evaluasi individu mengenai kelanjutannya di organisasi dan belum diwujudkan dalam sebuah tindakan. *Turnover intention* yang dapat menjadi masalah serius bagi perusahaan, khususnya apabila yang keluar adalah tenaga kerja yang mempunyai keahlian, kemampuan, terampil dan berpengalaman atau tenaga kerja yang menduduki posisi vital dalam perusahaan, sehingga dapat menganggu jalannya perusahaan. Berikut adalah data jumlah *salesman power* dan data keluar masuk *salesman power* pada PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) pada tahun 2014 sampai dengan 2019.

**Tabel 1.2**

**Tabel Jumlah *Salesman Power* dan *In-Out* *Salesman Power* per Tahun**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Total *Salesman Power*  1 JAN | IN | OUT | Total *Salesman Power*  30 JUN | Total *Salesman Power*  1 JUL | IN | OUT | Total *Salesman Power*  31 DES |
| 2014 | 370 | 38 | 20 | 388 | 388 | 25 | 33 | 380 |
| 2015 | 380 | 61 | 29 | 412 | 412 | 40 | 13 | 439 |
| 2016 | 439 | 30 | 14 | 455 | 455 | 18 | 27 | 446 |
| 2017 | 446 | 60 | 17 | 489 | 489 | 52 | 8 | 533 |
| 2018 | 533 | 8 | 29 | 512 | 512 | 45 | 10 | 547 |

Sumber: PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa bulan Januari tahun 2014 terdapat 370 orang *salesman power*, kemudian pada bulan Juli terdapat 388 orang *salesman power*, dengan 38 orang *salesman power* yang masuk, 20 orang *salesman power* yang keluar. Lalu pada tahun 2015 bulan Januari terdapat 380 orang *salesman power*, dengan 25 orang *salesman power* yang masuk dan 33 orang *salesman power* yang keluar, bulan Juli dengan jumlah karyawan 412 orang *salesman power*, dengan jumlah terbanyak *salesman power* yang masuk yaitu 61 orang *salesman power* dan 29 orang *salesman power* yang keluar. Tahun 2016 bulan Januari terdapat 439 orang *salesman power*, dengan 40 orang *salesman power* yang masuk dan 13 orang *salesman power* yang keluar, bulan Juli terdapat 455 orang *salesman power* dengan 30 orang *salesman power* yang masuk dan 14 orang *salesman power* yang keluar. Tahun 2017 pada bulan Januari terdapat 446 orang *salesman power* dengan 18 orang *salesman power* yang masuk dan 27 orang *salesman power* yang keluar, bulan Juli terdapat 489 orang *salesman power* dengan jumlah *salesman power* yang masuk 60 orang dan 17 orang *salesman power* yang keluar. Tahun 2018 bulan Juli terdapat 533 orang *salesman power* yang merupakan jumlah *salesman power* terbanyak dalam 5 tahun terakhir, dengan 52 orang *salesman power* yang masuk dan 8 orang *salesman power* keluar, yang merupakan jumlah *out* terkecil dalam 5 tahun terakhir. Bulan Juli terdapat 8 orang *salesman power* yang masuk, merupakan jumlah in terkecil pada 5 tahun terakhir dan 29 orang *salesman power* yang keluar.

Berdasarkan data tabel 1.1 dan tabel 1.2, dapat disimpulkan bahwa data tabel 1.1 menujukkan adanya penurunan penjualan sepeda motor area DKI Jakarta pada tahun 2014 sampai dengan 2017, dan pada tahun 2018 terjadi peningkatan penjualan dengan total penjualan 144.545 unit sepeda motor, yang artinya terjadi peningkatan sebanyak 14.751 unit sepeda motor dibandingkan dengan tahun 2017 yang hanya terjual sebanyak 129.794 unit sepeda motor. Kemudian data tabel 1.2 menunjukkan meningkatnya jumlah karyawan dengan data *in-out* yang fluktuatif, seperti pada tahun 2017 pada bulan Juli 2017, terdapat 52 orang *salesman power* yang masuk dan 8 orang *salesman power* yang keluar, lalu pada bulan Januari 2018 terdapat 8 orang *salesman power* yang masuk dan 29 orang *salesman power* yang keluar. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya pengaruh dari beban kerja dengan tingkat stres kerja terhadap *turnover intention*.

Mengacu pada penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zhamrony (2018) menunjukan bahwa beban kerja mempengaruhi *turnover intention*, stres kerja mempengaruhi *turnover intention* dan diantara beban kerja dan stress kerja yang mampu mempengaruhi *turnover intention* secara dominan adalah variabel stres kerja. Hal yang sama juga dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Riani dan Putra (2017) menunjukan adanya pengaruh positif antara stres kerja terhadap *turnover intention*, pengaruh positif antara beban kerja terhadap *turnover intentio*n dan pengaruh negatif antara lingkungan non fisik terhadap *turnover intention*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Pradana (2015) menunjukan adanya pengaruh yang signifikan antara beban kerja *turnover intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja dan stres kerja.

Berdasarkan uraian singkat dari latar belakang masalah dan penelitian terdahulu, maka perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* *salesman power*. Oleh dari itu penulis mengangkat judul penelitian skripsi dengan judul “PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION SALESMAN POWER PADA PT. YAMAHA INDONESIA MOTOR MANUFACTURING (YIMM)”.

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada *salesman power* PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada *salesman power* PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing?

**C. Batasan Penelitian**

Adanya keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi dalam penulisan skripsi, maka tanpa mengurangi tujuan dan maksud dari penelitian, penelitian ini dibatasi dalam hal-hal sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah beban kerja, stres kerja dan *turnover intention*.
2. Subjek penelitian adalah *salesman power* PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing.
3. Penelitian dilakukan pada Maret sampai Juni 2019.
4. Wilayah penelitian di *dealer* PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing seluruh DKI Jakarta.

**D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalan dan batasan penelitian, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

“Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada *salesman power* PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM)”

**E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* *salesman power* PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* *salesman power* PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing.

**F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, diharapkan dengan adanya penelitian ini akan bermanfaat bagi perusahaan PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* *salesman power*. Serta menjadi saran bagi perusahaan agar menjadi lebih baik untuk kedepannya.
2. Manfaat bagi penulis dalam melakukan penelitian ini adalah dapat memperluas wawasan berfikir penulis, menambah pengetahuan dan pengalaman, serta mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*.
3. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian sejenis.